

Termo de Referência n.º 17/2025 - TCB/PRES/UTINF

1. OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação empresa especializada em telecomunicações para fornecimento e instalação de Central de Atendimento baseada em tecnologia VoIP em Nuvem, incluindo tráfego ilimitado para ligações locais e nacionais (fixo-fixo e fixo-móvel) com fornecimento de equipamentos em comodato, de forma contínua conforme especificações técnicas, em conformidade com a Lei Geral das Telecomunicações e demais normas regulamentadoras emitidas pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL c/c Art. 33 do REGULAMENTO INTERNO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS (RILC) da SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA LTDA (TCB), visando atender as necessidades da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília - TCB conforme especificações e condições constantes deste Termo de Referência.

2. DETALHAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Benefícios indiretos e diretos que resultarão da contratação

2.1. Benefícios Indiretos

- Garantia da continuidade dos negócios da TCB por meio de aquisição de uma solução tecnológica de telefonia baseada em serviço.
- Suporte aos negócios da TCB por meio do aumento de capacidade da Tecnologia da Informação no atendimento e execução das solicitações das áreas de negócio pelo desenvolvimento e melhoria de soluções especializadas.
- Alinhamento estratégico com as iniciativas da TCB, garantindo a entrega de valor para que as áreas finalísticas consigam atingir seus objetivos.
- Redução de impactos para as áreas de negócio decorrentes de defeitos das soluções 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.
- Maior controle sobre a qualidade das soluções e, conseqüentemente, do provimento e guarda das informações, o qual será realizado através de Sistema de Gestão da Solução, com seus requisitos devidamente detalhados no Termo de Referência.
- Adequação da relação entre CONTRATADA e CONTRATANTE com avanço no processo de amadurecimento organizacional da TCB, por meio da remuneração baseada em unidades de ramais instalados, possibilitando uma gestão centralizada por parte da Administração Pública, utilizando uma menor quantidade de Servidores Públicos na tarefa de acompanhar o Contrato e o serviço prestado, gerando efetividade no serviço e na gestão do Contrato e cumprindo determinações da Instrução Normativa SLTI/MP n.º 04/2010, Portaria SLTI/MP n.º 11, de 31 de dezembro de 2008 e Portaria SLTI/MP n.º 31, de 29 de novembro de 2010.
- Cumprimento das determinações do Decreto-Lei n.º 200/67, mantendo os funcionários do quadro de servidores nas atividades de gestão das políticas de TI, enquanto se terceirizam as atividades operacionais correlatas.
- Planejamento da execução físico-financeira do contrato, usando como unidade de medida o ramal ativo, com ligações nacionais e locais ilimitadas, com a emissão de 01 (um)
- nota fiscal mensal, referente aos serviços descritos no objeto, analisados e atestados mediante resultados.
- Melhoria dos processos internos de fiscalização e gestão de contrato e projetos da TCB, visto que não haverá contas telefônicas de operadoras.
- Melhoria da qualidade dos serviços prestados pela TCB, com adoção das melhores práticas de mercado incorporadas à rotina diária da unidade, com processos definidos e padronizados.
- Modernização do sistema de comunicação e telefonia com a substituição do sistema legado por uma

solução convergente e que forneça novas funcionalidades aos usuários.

2.2. Benefícios Diretos

- Aumentar o controle dos gastos relacionados à telefonia, possibilitando que os contratos de STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), VoIP e outros relacionados, possam ser centralizados no mesmo certame, com uma única CONTRATADA, assim como armazenar todo controle da documentação contratual, a fim de possibilitar a prestação de contas para os Órgãos de Controles interno e externo.
- Racionalização dos recursos dispendidos na operação e manutenção do sistema de telefonia; 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.
- Possibilidade de integrar nas estações de trabalho dos usuários voz e dados, tornando a infraestrutura de comunicação convergente. Desta forma, compartilha-se equipamentos e recursos humanos para diferentes tarefas.
- Prover uma solução que possibilite fiscalizar o Acordo de Nível de Serviço (ANS) pactuado com foco na redução de custos, redução de riscos e ganhos de produtividade.
- Permitir a geração de relatórios personalizados pelo usuário final, baseados em métricas e funcionalidades devidamente detalhadas no Termo de Referência.
- Redução de custo imediato nas ligações locais devido ao uso da Internet e da conexão da TCB.
- Permitir a geração de alertas de monitoração via SMS de serviços e equipamentos computacionais usando o sistema de telefonia VoIP integrada à rede IP de dados já existente.
- Prover uma solução que possibilite fiscalizar o Acordo de Nível de Serviço (ANS) pactuado com foco na redução de custos, redução de riscos e ganhos de produtividade.

3. NECESSIDADE DO NEGÓCIO

- 3.1. Fundada em 8 de maio de 1961 e iniciando as operações em 1º de junho daquele ano, a TCB foi a primeira empresa de transporte coletivo criada em Brasília.
- 3.2. Na década de 70 viveu seu apogeu, considerada modelo nacional, sendo pioneira na implantação de transmissão automática em ônibus.
- 3.3. Com sede no Setor de Garagens Oficiais Norte (SGON), Quadra 6, Bloco A, CEP nº 72.610-660, a TCB possui 23 ônibus cadastrados na Secretaria Executiva de Transportes e 146 empregados públicos operando as linhas 0.108, 108.3, 108.5, 108.6, 108.7, 108.8, 108.9, 131.3, 190.2, 190.4 e 610.3.
- 3.4. A TCB vem crescendo e destacando-se com a gestão compartilhada do transporte escolar das crianças e adolescentes da rede pública de ensino. Nos termos do Decreto nº 40.385, de 13 de janeiro de 2020 foi transferida à Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília Ltda. – TCB a incumbência da gestão e operação, direta ou indiretamente, do Serviço de Transporte Complementar Escolar do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STCE do STPC/DF, criado pelo §3º do art. 5º da Lei nº 4.011, de 12 de setembro de 2007.
- 3.5. O Decreto nº 42.524, de 22 de setembro de 2021, cria, no âmbito do Serviço Complementar do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal, o Serviço de Transporte Público Complementar à Pessoa com Deficiência e à Pessoa Idosa – STPCDI, denominado DF Acessível, sendo gerido conjuntamente pela TCB e pela então Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal – SEEC.
- 3.6. A produção de todos os colaboradores da TCB depende intensamente do uso de tecnologia. Esse uso será intensificado com a oferta de novos serviços a partir da integração da comunicação de voz e imagem à comunicação de dados e a partir do uso cada vez maior de dispositivos móveis.
- 3.7. A modernização da infraestrutura de TIC e integração dos sistemas de comunicação de dados, voz e imagem objetiva aumentar a disponibilidade, segurança, mobilidade e integração dos serviços e prover o suporte a novos serviços, além de oferecer facilidade de manutenção e configuração remota.
- 3.8. Essa modernização estabelece as bases para tornar os trabalhos dos colaboradores mais eficientes e eficazes através de uma infraestrutura viabilizada para comunicações unificadas, integrada.

4. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA SOLUÇÃO

- 4.1. Deverá suportar criptografia ponto a ponto, seja em conferência.
- 4.2. Deverá possuir autenticação e criptografia de forma nativa.

- 4.3. Suporte para mecanismo de privacidade para SIP e ao protocolo IPSec para conexão segura com outras aplicações.
- 4.4. A solução deverá ter, no mínimo, as seguintes configurações:
- 4.4.1. Gerenciamento de ramais;
 - 4.4.2. Gerenciamento de usuários;
 - 4.4.3. Gerenciamentos de grupo de captura;
 - 4.4.4. Encaminhamento de chamadas;
 - 4.4.5. Gerenciamento de correio de voz.
- 4.5. Os equipamentos necessários para conexão à rede pública deverão possuir certificado de conformidade técnica para telecomunicação, emitido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).
- 4.6. Todos os componentes da Solução deverão estar comprovadamente homologados pela ANATEL.
- 4.7. O projeto técnico de instalação do equipamento deverá observar os requisitos mínimos exigidos pela ANATEL.

5. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 5.1. A Contratada e seus prestadores de serviço deverão respeitar a Política de Segurança da Informação e Comunicação (POSIC) do Governo do Distrito Federal conforme Resolução nº 01, de 29 de abril de 2024, bem como as demais normas internas da TCB.
- 5.2. Todas as informações obtidas pela CONTRATADA quando da instalação da solução de TI deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados, conforme previsto no Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012.
- 5.3. Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do TCB, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas pela CONTRATADA sem expressa autorização da CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes do Termo de Confidencialidade de Informações – Apêndice “A”, a ser firmado entre a CONTRATADA e seus empregados, disponibilizada cópia à CONTRATANTE.
- 5.4. Os profissionais da CONTRATADA que atuarão na instalação da solução de TI receberão acesso privativo e individualizado sobre as tarefas que lhe são confiadas, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito.
- 5.5. Será considerada ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como de documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços.
- 5.6. A CONTRATADA obriga-se a dar ciência imediata, por escrito, à CONTRATANTE, sobre qualquer anormalidade que verificar na instalação da solução de TI.
- 5.7. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, quaisquer ações que tramitem na rede e equipamentos da CONTRATANTE poderão ser auditadas.

6. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

- 6.1. A execução dos serviços será avaliada por meio dos parâmetros de Níveis Mínimos de Serviço - NMS, conforme estabelecido nesse Termo de Referência
- 6.2. Os relatórios de evidências serão elaborados pela CONTRATANTE e apresentados à TCB, constando minimamente todos os chamados atendidos no período de referência, com seus respectivos Acordos de Níveis de Serviços (ANS) previstos e realizados, além de informações gerenciais extraídos do Sistema de Gestão da Solução.
- 6.3. O acionamento de possíveis falhas identificadas na execução dos serviços será via central de atendimento por telefone, pela web ou e-mail.
- 6.4. Serão considerados comunicação formal entre as partes, com respectivo recebimento registrado, para efeito no âmbito administrativo - aspectos contratuais (gestão comercial) e ordens de serviço (requisições de mudança, ativação, desativação e parametrização de serviços e tratamento de informações sigilosas):
- 6.5. Ofícios ou e-mails destinados aos representantes, gestores e fiscais designados, dos setores contratuais, dos setores financeiros e dos setores técnicos (estes últimos quando integrantes da Equipe de Gerenciamento do Contrato) de ambas as partes.

6.6. Será considerada comunicação formal entre as partes, com respectivo recebimento registrado, para efeito no âmbito operacional (simples requisições de serviço, registro de incidentes, resoluções de problemas), a comunicação efetuada por meio da central de atendimento por quaisquer funcionários da equipe da TCB.

6.7. Para efeito de contabilização dos níveis de serviço, todos os registros da equipe da TCB sobre eventuais não cumprimentos dos níveis de serviço deverão ser feitos de imediato na central de atendimento por meio de solicitação explícita de registro de incidente informando data e horário inicial do incidente, serviço e ativos impactados.

6.8. O encaminhamento formal de demandas, a cargo do Gestor do Contrato, deverá conter a definição e a especificação dos serviços a serem realizados.

6.9. Ordem de fornecimento de bens, comunicação via telefone (61)3344-2769 e/ou e-mail informatica@tcb.df.gov.br.

7. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1. Da Habilitação

7.1.1. Comprovação jurídica:

I- Registro comercial, arquivado na Junta Comercial respectiva, no caso de empresa individual;

II- Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

III- Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

7.1.2. Regularidade fiscal, social e trabalhista:

I- Registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;

II- Prova de inscrição no cadastro de contribuinte Estadual, Municipal ou do Distrito Federal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

III- Prova de regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal ou Distrital, do domicílio ou sede da licitante;

IV- Prova de regularidade com a Fazenda Federal por meio da Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais, inclusive contribuições previdenciárias, e à Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil, nos termos da Portaria Conjunta RFB/PGFN n.º 1.751, de 2014;

V- Para as empresas com sede e/ou domicílio fora do Distrito Federal, certidão Negativa de Débitos ou certidão positiva com efeito de negativa, emitida pela receita da fazenda do Governo do Distrito Federal, em plena validade, que poderá ser obtida através do site www.fazenda.df.gov.br, de acordo com art. 173, da Lei Orgânica do Distrito Federal (LODF);

VI- Certificado de Regularidade perante o FGTS, fornecido pela Caixa Econômica Federal;

VII- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), em plena validade, que poderá ser obtida no site www.tst.jus.br/certidao.

7.1.3. Qualificação Técnica:

I- O fornecedor deverá comprovar que possui outorga válida emitida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, referente aos serviços de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e/ou Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

II- A comprovação da aptidão para prestação dos serviços de STFC (Local, LDN e LDI), compatíveis com o objeto da contratação, deverá ser feita mediante apresentação de cópia do contrato de concessão ou do termo de autorização outorgado pela ANATEL, ou ainda, por meio de cópia do extrato de publicação no Diário Oficial da União, conforme previsto na legislação vigente.

III- O fornecedor deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a aptidão para a execução de serviço com características e complexidade tecnológica e operacional compatíveis com o objeto desta contratação, notadamente relacionados à implantação, operação e suporte de solução de telefonia baseada em tecnologia VoIP (Voice over IP).

IV- 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;

V- Os atestado de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor;

VI- 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.

7.2. Da sustentabilidade:

7.2.1. A Contratada deverá declarar que atende aos requisitos de sustentabilidade previstos no art. 2º, da Lei Distrital n.º 4.770, de 22 de fevereiro de 2012, com vistas à convergência ao art. 2º do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023, que regulamenta a Lei Federal n.º 13.303, de 2016, no âmbito da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Distrito Federal, a fim de estabelecer a implementação de critérios, práticas e ações de logística sustentável, devendo ser observados os requisitos ambientais com menor impacto ambiental em relação aos seus similares.

7.2.2. Para atendimento aos termos da Lei Distrital n.º 4.770, de 2012, o licitante pode apresentar documento probatório de que possui compromisso com a Sustentabilidade Ambiental, que poderá ser feito da seguinte forma:

7.2.3. Por Declaração, onde a licitante afirma possuir o compromisso e responsabilidade com a Sustentabilidade Ambiental, nos termos das exigências impostas pela Lei Distrital n.º 4.770, de 2012; ou

7.2.4. Com a apresentação de documento probatório (atestado, declaração, certificado, registro, credenciamento, etc.) emitido por Órgãos Públicos de qualquer ente da Federação que tenha competência legal na área ambiental que o produto ofertado, comercializado, ou o fornecedor, distribuidor ou fabricante está devidamente cadastrado, registrado, etc. no respectivo Órgão; ou

7.2.5. Com a apresentação de documentos que o fornecedor está em fase de implantação de práticas sustentáveis, informando, no referido documento, quais são as práticas já implantadas e quais as metas pretendidas a atingir na questão da sustentabilidade ambiental.

7.2.6. Caso seja detectado pelos inspetores/avaliadores que as informações declaradas pelo licitante não sejam verdadeiras, ou que esteja de má-fé, serão tomadas as medidas administrativas, e se for o caso, penais, cabíveis ao caso.

7.3. Do consórcio, da cooperativa e da subcontratação:

7.3.1. A participação de consórcios e cooperativas não será admitida, uma vez que os serviços a serem contratados são amplamente comercializados por diversas empresas no mercado. Tal permissibilidade poderia causar dano à administração por frustrar o próprio caráter competitivo da disputa pelo menor preço.

7.3.2. Pelo mesmo fato, não há motivos para se admitir a subcontratação, para gerar outros instrumentos contratuais e consequentemente outras atribuições à administração pública. Deste modo, é vedada a subcontratação do objeto.

7.4. Da garantia da contratação:

7.4.1. O contratado deverá fornecer garantia conforme previsto na Lei 13.303/2016 Artigo 70.

8. DOS CRITÉRIOS DE AGRUPAMENTO DE ITENS EM LOTE ÚNICO

8.1. Todas as funcionalidades a serem contratadas são interdependentes, formando uma única solução. Assim sendo, serão licitadas em lote único e entregues/prestadas por uma única empresa de forma a não comprometer o seu funcionamento.

8.2. A opção pelo agrupamento exposto no objeto deste termo de referência, se faz pela conveniência e economia na gestão, inter-relação entre serviços, gerenciamento e controle na execução do serviço.

8.3. Fracionar o objeto poderia dificultar a execução contratual, visto que haveria possibilidade de, por exemplo, vários fornecedores em localidades diferentes com softwares de monitoramento diversos, dificultando assim a correta fiscalização do contrato, a padronização e a comunicabilidade entre os equipamentos ofertados.

8.4. Ressalte-se, ainda, que o agrupamento visa evitar o desinteresse dos licitantes no fornecimento dos produtos e, consequentemente, a falta de oferta na licitação para algum dos itens, haja vista o baixo quantitativo e valor que serão registrados para cada item, fato este que poderia ocorrer se os itens não fossem agrupados, o que prejudicaria o TCB com a não contratação de determinado serviço. Entende-se, também, que a adjudicação agrupada proporcionará vantagens de natureza logística e econômica para a

Administração. Do ponto de vista logístico, o gerenciamento de um número menor de fornecedores traz benefícios operacionais à Administração.

8.5. Do ponto de vista econômico, acredita-se que o agrupamento proporcionará a obtenção de proposta mais vantajosa para a Administração, uma vez que será possível a ocorrência da economia de escala que, aplicada ao fornecimento de um grupo de determinados serviços, implicará numa redução de preços ofertados. Salienta-se que tal justificativa econômica só é possível por tratar-se de serviços afins.

8.6. Na busca da eficiência do gasto público na contratação de serviços de Tecnologia da Informação, na celeridade processual e na ampla concorrência entre as licitantes, entende-se que estão presentes os elementos necessários ao enquadramento do objeto da contratação no art. 23 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

8.7. A contratação será realizada em LOTE ÚNICO. Obrigatoriamente, a contratada deverá ofertar proposta para todos os itens e subitens que o compõe.

9. DA NATUREZA DO SERVIÇO

9.1. Este Termo de Referência trata de SERVIÇO COMUM, cujos padrões de desempenho e qualidade estão definidos por meio de especificações usuais do mercado conforme Art. 4, inciso IV do RILC TCB c/c Art. 6º da Lei 14.133/21.

9.2. Dada a necessidade de completa integração entre as partes da solução, especificamente do Lote único já desmembrado, o objeto possui características de dependências entre os serviços a serem prestados que podem impedir ou não o parcelamento do mesmo.

9.3. O objeto desta contratação não se enquadra como bem de luxo, conforme art. 20 da Lei Federal nº 14.133, de 2021 e art. 73, inciso I, do art. 74 e art. 77 do Decreto Distrital nº 44.330, de 2023.

10. QUANTIFICAÇÃO DO OBJETO

10.1. Tabela de Quantificação

Tabela de Quantificação				
Item	Material	Unidade	Quantidade	Especificação Mínima
01	Assinatura mensal do PABX em nuvem	ramal, sob demanda	100	Serviço de telefonia, baseada em assinatura mensal do PABX em nuvem, por ramal (sob demanda mensal e variável) os quais devem incluir: instalação, configuração e manutenção, ligações com franquia ilimitada para ligações locais e LDN, para fixo e móvel, licença do softphone.
02	Aparelho Tipo I	UN	90	Sob demanda, aparelho especificado no item 11.5.1
03	Aparelho Tipo II	UN	10	Sob demanda, aparelho especificado no item 11.5.48
04	Smartphone	UN	1	Sob demanda, aparelho especificado no item 11.5.96
05	Tablet	UN	1	Sob demanda, aparelho especificado no item 11.5.109
06	Link de Internet	UN	1	Mínimo de 150Mbps

11. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS

11.1 Identificação das necessidades de negócio

11.1.1 Provimento de telefonia para os servidores da Sociedade de Transporte Coletivo do Distrito Federal. O serviço de telefonia constitui-se em instrumento de trabalho dos servidores deste TCB.

11.1.2 Contratação do serviço de telefonia VoIP, com administração centralizada, que permitirá mobilidade entre as dependências do órgão, haja vista o ramal poder fazer uso de qualquer ponto de rede do órgão, mantendo suas configurações.

- 11.1.3 Adotar solução homologada pela ANATEL, conforme normas vigentes.
- 11.1.4 Continuidade dos serviços através de uma solução que opere no modo ativo-ativo, garantindo que na falha de um dos nós, não haja interrupção na comunicação das ligações telefônicas em andamento.
- 11.1.5 Implementar integração com diretório LDAP, possibilitando a integração de base de usuários com adição e exclusão de ramais para usuários criados e excluídos do diretório.
- 11.1.6 Capacidade de operar em redes de dados com endereçamento IP versão 6.
- 11.1.7 Compatibilidade com os codecs de áudio e vídeo padrão do mercado: G.711 A-law / U-law, G.722, G729A, Opus e H.264.
- 11.1.8 Possuir acesso a plataforma por meio de autenticação integrada ao diretório de rede, possibilitando que os administradores e usuários acessem as interfaces de administração, clientes em software e aparelhos IP utilizando suas credenciais de rede.
- 11.1.9 Implementar protocolo de sinalização de dados seguro, TLS v.1.3 ou mais recente, com chaves de, no mínimo, 256 bits.
- 11.1.10 Implementar criptografia das chamadas de áudio por meio do protocolo SRTP, utilizando chaves AES com, no mínimo, 256 bits.
- 11.1.11 Implementar padrões SIP tais como: RFC 3261: SIP - Session Initiation Protocol, RFC 3262 - Reliability of Provisional Responses in SIP, RFC 3263 - Session Initiation Protocol (SIP) - Locating SIP Servers, RFC 3264 - SDP Offer/Answer Model, RFC 3265 - SIP Specific Event Notification.
- 11.1.12 Possuir elemento de segurança de borda da rede de telefonia capaz de operar como IPS (intrusion prevention systems), A solução contratada não deverá fragilizar a segurança da rede do órgão, haja vista os ataques cibernéticos serem crescentes e trazerem prejuízos a este TCB e ao Governo do Distrito Federal.
- 11.1.13 Adotar os de números telefônicos atualmente em uso pela TCB, por meio de portabilidade numérica, evitando a troca de números e consequente prejuízo à comunicação desejada. Frise-se que tanto servidores quanto cidadãos e entidades públicas e privadas conhecem alguns números necessários ao atendimento de suas necessidades.
- 11.1.14 Prover aparelhos IPs para os usuários com interface de rede, consumo classe 1 POE, display LCD, viva voz, criptografia, login integrado com LDAP, teclas programáveis e entrada para headset.
- 11.1.15 Acessibilidade e conformidade: a solução de telefonia IP deve ser projetada levando em consideração as diretrizes de acessibilidade, garantindo que pessoas com deficiência tenham acesso adequado aos canais de comunicação. Além disso, é essencial atender aos requisitos de conformidade, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como outras regulamentações específicas.
- 11.2 Requisitos Gerais
 - 11.2.1 Caso seja necessário instalar algum equipamento nas dependências deste TCB, todo o equipamento necessário para a completa instalação e configuração deve ser de responsabilidade da CONTRATADA.
 - 11.2.2 Caso seja necessário instalar algum equipamento nas dependências da TCB, salvo os hardphones compatíveis com PoE, o mesmo deverá possuir fonte de alimentação, seja ela interna ou externa, compatível com tensão de alimentação entre 110 e 220 Vac, com chaveamento automático e frequência de 50-60 Hz, sem transformadores/adaptadores de tensão.
 - 11.2.3 Todos os equipamentos envolvidos na solução de telefonia devem ser certificados/homologados pela Anatel.
 - 11.2.4 A solução deverá ter disponibilidade mínima de 99,6%, não incluindo-se as indisponibilidades negociadas para janelas de manutenção.
 - 11.2.5 Todos os materiais e serviços necessários à implantação, manutenção e suporte técnico da solução deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para A TCB.
 - 11.2.6 Todos os backups realizados da solução deverão ser armazenados por, pelo menos, 01 (um) ano.
 - 11.2.7 Caberá a CONTRATADA a configuração de todos os terminais telefônicos, bem como arcar com os custos decorrentes da necessidade de atuação presencial de seus técnicos para a referida configuração.
 - 11.2.8 A CONTRATADA deverá protocolar aA TCB, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, relatório mensal referente à prestação dos serviços, incluindo:
 - 11.2.9 informações sintéticas dos chamados abertos e fechados no mês e o respectivo cumprimento dos níveis de serviço;
 - 11.2.10 informações das indisponibilidades de cada item de serviço contratado, com identificação do serviço, datas, horas e tempo total das indisponibilidades;
 - 11.2.11 informações de capacidade e desempenho (qualidade) da solução de telefonia, bem como o consumo de STFC, por usuário.
 - 11.2.12 Ao término da vigência do contrato, toda atividade relacionada à interrupção da prestação do

serviço de telefonia ficará a cargo da CONTRATADA, a qual deverá, inclusive, realizar a desinstalação e retirada dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços nas dependências da TCB.

11.3 Requisitos de Arquitetura Tecnológica

11.3.1 A solução de PABX virtual deverá ser disponibilizada em nuvem e baseada em protocolo SIP (Session Initiation Protocol), conforme RFC 3261, incluindo STFC, devendo permitir interoperabilidade com a rede pública de telefonia comutada (PSTN).

11.3.2 Não será aceita solução que adote conversão de protocolos SIP ou que utilizem exclusivamente protocolos proprietários para conexão e funcionamento entre os ramais SIP e o PABX virtual em nuvem.

11.3.3 Implementar, no mínimo, 3 (três) tipos de categorização de terminais da central virtual, objetivando discriminar funcionalidades:

11.3.4 Ligação interna (apenas entre ramais);

11.3.5 Ligação interna + ligação local e interurbana para telefone fixo e móvel celular;

11.3.6 Ligação interna + ligação local, interurbana e internacional para telefone fixo e móvel celular.

11.3.7 Facilidade de provisionamento de terminal SIP e atualização, de forma remota, de firmware de gateway, caso adotado, e de terminal SIP.

11.3.8 A solução, baseada em SIP, deverá ser provida juntamente com uma franquia de voz ilimitada por um valor fixo, excetuadas as ligações LDI, que deverão ser cobradas por minuto, respeitando-se a franquia máxima mensal.

11.3.9 A VLAN de telefonia deverá ser exclusiva para tráfego de voz.

11.3.10 A solução deverá ter capacidade de realizar chamadas DDR (Discagem Direta a Ramal).

11.3.11 Os headphones deverão contar com teclas de atalho programáveis, de modo a facilitar as operações pelos usuários.

11.3.12 A solução deverá implementar mecanismos para tratar eco, jitter, perda de pacotes e outros inconvenientes que possam degradar a qualidade da comunicação de voz.

11.3.13 A solução deverá possuir painel de controle e administração que permita: gerenciar chamadas, contatos, serviços, aspectos de qualidade de voz, registrar dados de chamadas, bem como programação das facilidades e recursos. O portal deve estar acessível na internet.

11.3.14 O painel de controle deve ter capacidade de criar perfis de controle de acesso distintos.

11.3.15 Os aparelhos disponibilizados deverão possuir, no mínimo, as seguintes funções: realização e recebimento de chamadas telefônicas, desvio de chamadas, grupo de captura, conferência telefônica, não perturbe, apresentação do ID, data e hora automática, chamada em espera, transferência de chamadas, chefecaller/secretária ou similar, rediscagem, histórico de ligações, provisionamento automático e teclas de atalho.

11.3.16 A composição da solução de telefonia deverá ser apresentada quando da entrega da proposta comercial, de forma detalhada. Todos os produtos/softwarees envolvidos na composição deverão ser informados.

11.3.17 Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá realizar, sem custo adicional para a TCB, atualizações de softwares visando melhoria do sistema e acréscimo de novas funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante, para todos os equipamentos e serviços que fazem parte do contrato em questão, sem a interrupção dos serviços de telefonia.

11.3.18 Deve haver suporte integral para os codecs de áudio G.711, G.722 e G.729.

11.3.19 A CONTRATADA deverá fornecer softphone para desktop (Windows) e smartphone, com sistemas IOS e Android. Os aplicativos deverão ser baixados da Apple Store ou Play Store.

11.3.20 As licenças para uso de softphone deverão ser fornecidas para todos os ramais ativos.

11.3.21 O softphone deverá ser capaz de realizar chamadas para usuários da PSTN.

11.3.22 O softphone deverá permitir integração com LDAP para contatos.

11.3.23 O softphone deverá realizar: chamada em espera, transferência de chamadas, retenção de chamadas e conferência com, no mínimo, 3 (três) participantes.

11.3.24 O softphone deverá suportar codecs de áudio G.711, G.722 e G.729, lista de contatos e SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST com algoritmo de criptografia.

11.4 Requisitos funcionais

11.4.1 O serviço contratado será exclusivamente o ramal de telefonia IP funcionando, independente do hardware a ser utilizado pela proponente, com ligações locais e nacionais.

11.4.2 Realizar, se possível, a portabilidade numérica das linhas devendo ser mantidas as faixas de numeração utilizadas pela Contratante, sem ônus, independentemente da operadora do serviço a que esteja

atualmente vinculada, respeitando-se as normas de portabilidade da ANATEL.

11.4.3 O hardware utilizado na solução não poderá limitar o software e a evolução deste, otimizando as possibilidades de serviços da tecnologia VOIP. Ex.: Agenda Web, Customização de Agenda Usuário, desenvolvimento de Aplicativos (Apps mobile), entre outros.

11.4.4 O sistema de gerência da plataforma deverá prover administração dos recursos de telefonia IP.

11.4.5 Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.

11.4.6 O Servidor de telefonia IP deverá controlar de forma centralizada os demais elementos necessários à Solução, bem como oferecer seu gerenciamento de forma centralizada.

11.4.7 Todas as licenças de uso integrantes da Solução, sejam elas de software ou hardware, deverão ser válidas pelo período que durar a vigência contratual.

11.4.8 A Solução deverá suportar ramais IP usando softwares do tipo softphones (aplicativos para smartphones, aplicativos para desktops Windows 10 ou superior), devendo ser gratuito e ter acesso com login e senha de usuário.

11.4.9 A solução deverá prever o uso de softphones configurados com ramais IP em funcionamento em aparelhos celulares da TCB e desktop.

11.4.10 A quantidade de entroncamentos de entrada e saída fornecida pela CONTRATADA deverá ser suficiente e necessária para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico do objeto.

11.4.11 Todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões de troncos de entrada e saída serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE.

11.4.12 A Solução deverá realizar de forma automática o provimento dos telefones IP, de forma que, ao se registrarem no controlador, sejam automaticamente associados à VLAN de voz, sem necessidade de nenhuma intervenção manual.

11.4.13 Todos os elementos da Solução deverão suportar os protocolos IPv4 e/ou IPv6.

11.4.14 A Solução de telefonia IP deverá possuir interligação em rede com total transparência de suas facilidades e serviços.

11.4.15 Deverá suportar, para o entroncamento com a rede de telefonia pública, as seguintes sinalizações: MFC R2 Digital; ISDN (RDSI) PRI e BRI; e QSIG (ETSI) ou SIP TRUNK.

11.4.16 A rede deverá suportar a configuração via DHCP e IP fixo manualmente.

11.4.17 A rede deverá suportar provisionamento através de protocolos seguros como HTTPS ou outro.

11.4.18 A rede deverá ser monitorada pela CONTRATADA através de QoS segundo IEEE 802.1p/Q tagging (VLAN), Layer 3 TOS e DSCP, definindo prioridade de tráfego para manter qualidade nas ligações e evitar tentativas de ligações por parte do usuário com falhas superiores a 02 (duas) vezes, visando garantir sucesso na tentativa de ligação e sua respectiva qualidade.

11.4.19 A rede deverá utilizar o protocolo LLDP.

11.4.20 A rede deverá salvar LOG de eventos em servidor.

11.4.21 Quanto à Segurança: Deverá suportar criptografia para tráfego de sinalização e SRTP para tráfego de voz; deverá possuir autenticação e criptografia de forma nativa e com indicação no display destas funcionalidades.

11.4.22 Os equipamentos necessários para conexão à rede pública deverão possuir certificado de conformidade técnica para telecomunicação, emitido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

11.4.23 Todos os componentes da Solução deverão estar comprovadamente homologados pela ANATEL.

11.4.24 Deverá possuir ou funcionar como repositório dos firmwares dos telefones IP, gerenciando a atualização de forma centralizada e automática.

11.4.25 A Solução deverá permitir a configuração de troncos e ramais do sistema, bem como modificação na numeração dos ramais sem a necessidade da paralisação dos serviços.

11.4.26 A Solução deverá suportar estar dimensionada e equipada para Discagem Direta a Ramal (DDR) sem a necessidade de módulos adicionais, para qualquer ramal analógico ou IP.

11.4.27 Nas interligações com a rede pública, a Solução de telefonia IP deverá permitir desabilitar o envio do número DDR do ramal, sendo enviado ao invés disto um número chave programado na Central Telefônica.

11.4.28 A Solução deverá possuir distribuidor interno de chamadas com capacidade de distribuição circular, linear, ponderada, uniforme e simultânea.

11.4.29 Deverá possuir sinalização acústica ou visual de uma segunda ligação, interna ou externa.

11.4.30 Os usuários da solução poderão utilizar as seguintes facilidades da solução:

- 11.4.31 Transferência de chamadas para qualquer ramal na rede, sendo elas entrantes ou saídes;
- 11.4.32 Redirecionamento de chamada para o correio de voz ou ramal associado;
- 11.4.33 Rejeição de uma ligação;
- 11.4.34 Atendimento de uma ligação;
- 11.4.35 Colocação de uma chamada em espera;
- 11.4.36 Encaminhamento de chamada;
- 11.4.37 Captura de chamadas em grupo ou individual;
- 11.4.38 Grupos de busca do tipo sequencial, paralelo ou cíclico;
- 11.4.39 Consulta à agenda telefônica durante uma chamada em curso;
- 11.4.40 Rediscagem de chamadas perdidas e da última chamada efetuada;
- 11.4.41 Acesso e notificação de mensagens de voz (Correio de voz);
- 11.4.42 Facilidade para bloqueio de chamadas diretas e a cobrar por ramal, sem o uso de hardware adicional;
- 11.4.43 Identificação do número de chamada (BINA) para todos ramais IP no display do terminal;
- 11.4.44 Realização de conferências com mais de um ramal e/ou número externo.
- 11.4.45 Opção de gerar uma chamada entre ramais, buscando o nome do usuário a chamar.
- 11.4.46 Deverá possibilitar a categorização de ramais por tipo, com no mínimo as seguintes classes de categorização:
 - 11.4.47 **RESTRITO:** Nesta categoria, os assinantes poderão apenas efetuar chamadas entre os ramais da central. Será impedido, para este ramal, o acesso ao tráfego externo, exceto por transferência ou operação de telefonista ou operadora;
 - 11.4.48 **IMPEDIDO DE ACESSO AO TRÁFEGO DDD, DDI E CELULAR:** Compreendem
 - 11.4.49 os ramais que permitem o acesso apenas a chamadas locais a telefones do sistema telefônico fixo de comutação. A estes usuários não é permitido o acesso a chamadas de telefones celulares;
 - 11.4.50 **IMPEDIDO DE ACESSO AO TRÁFEGO DDD E DDI:** Esta categorização irá permitir a estes ramais os acessos apenas às chamadas locais, incluindo os telefones celulares, sem a necessidade de intervenção de operador externo;
 - 11.4.51 **SEMI-PRIVILEGIADO (IMPEDIDO DE ACESSO AO TRÁFEGO DDI):** Neste
 - 11.4.52 caso, os usuários poderão efetuar chamadas locais e nacionais, inclusive para telefones celulares, após a discagem de código de acesso. O acesso DDI será vetado;
 - 11.4.53 **PRIVILEGIADO OU IRRESTRITO:** Aplica-se aos ramais que poderão efetuar automaticamente qualquer chamada local, DDD e DDI, através da discagem do código de acesso.
 - 11.4.54 Cada ramal poderá ser atribuído a um grupo de categorização de serviço. Os grupos de serviços poderão ser criados pelo administrador e categorizados em função das facilidades permitidas. A criação, apagamento, atribuições de facilidades e retirada de facilidades dos grupos poderá ser feita pelo administrador do sistema, através de interface de gerenciamento. O sistema deverá permitir a criação de no mínimo 15 grupos de classes de serviços.
 - 11.4.55 Deverá permitir o cadastramento dos nomes dos usuários internos, de modo que, quando um ramal IP chamar outro ramal IP, deverá ser mostrado o nome do usuário que está chamando, mesmo antes da ligação ser atendida.
 - 11.4.56 Deverá prever a gravação de chamadas de voz por demanda pelo próximo sistema, não sendo permitido a utilização de softwares de terceiros
 - 11.4.57 Cada licença de ramal deverá permitir o uso simultâneo de até 2 dispositivos, podendo ser telefones IP e/ou softphone, de forma que uma ligação direcionada para o ramal toque simultaneamente em todos os dispositivos, bem como o usuário possa gerar ligações de seu ramal em qualquer um dos dispositivos.
 - 11.4.58 Suportar que um mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (terminal IP ou softphone).
 - 11.4.59 Deve possuir configuração de ramais por Qrcode.
 - 11.4.60 A prestação do serviço de suporte se dará durante todo o prazo de vigência do contrato e abrangerá todos os equipamentos, softwares e componentes acessórios que foram fornecidos em atendimento ao objeto e deverá ser prestado nos prazos e tempo de resolução de acordo com níveis de serviços estabelecidos no presente termo.
 - 11.4.61 Fornecimento de equipamentos telefônicos (sob demanda) em regime de comodato, com inclusão de instalação (mobilização e desmobilização), configuração e suporte.
 - 11.4.62 Deverão ser disponibilizadas as opções de relatórios gerenciais e relatórios de chamadas, contendo

diversos tipos de opções, como chamadas por ramal, por horário, por localidade, entre outros.

11.5 REQUISITOS DOS APARELHOS IP

11.5.1 APARELHO IP BÁSICO TIPO I

11.5.2 Deve ser disponibilizado aparelho IP com garantia e suporte durante toda vigência contratual e possuir, no mínimo, as seguintes características:

11.5.3 Possuir homologação da ANATEL.

11.5.4 Os aparelhos telefônicos IP a serem fornecidos deverão ser de cores neutras, material resistente e fácil utilização.

11.5.5 Todas as informações apresentadas no visor dos aparelhos telefônicos da Solução deverão estar em língua portuguesa, escrito e falado no Brasil, exceto termos usuais como, por exemplo: “mute”, “callback”, etc.

11.5.6 Quanto às Teclas de Função do Aparelho de Telefone IP:

11.5.7 Deverá possuir teclas de controle de volume (up and down).

11.5.8 Deverá possuir tecla de viva-voz.

11.5.9 Deverá possuir tecla de histórico e contatos.

11.5.10 Deverá possuir, no mínimo, 02 (dois) teclas específicas para menu de funcionalidades junto ao display.

11.5.11 Deverá possuir, no mínimo, 03 (três) teclas de navegação.

11.5.12 Deverá possuir teclas programáveis de discagem rápida e rediscagem do último número discado.

11.5.13 Quanto às Características Gerais do Telefone IP:

11.5.14 Deverá possuir viva-voz full-duplex.

11.5.15 Deverá suportar detecção de atividade de voz (VAD - Voice Active Detection).

11.5.16 Deverá suportar geração de ruído de conforto.

11.5.17 Deverá suportar Geração de DTMF e transmissão de DTMF pelo tráfego RTP.

11.5.18 Deverá suportar transmissão dos pacotes de áudio com baixo delay.

11.5.19 Deverá suportar jitter e buffer adaptativo para compensar as condições de rede.

11.5.20 Deverá suportar cancelamento de eco.

11.5.21 Deverá suportar supressão de ruídos de fundo.

11.5.22 Deverá suportar toque de chamada diferenciado.

11.5.23 Deverá suportar login/logout do telefone.

11.5.24 Deverá suportar chamada em espera.

11.5.25 Deverá suportar audioconferência.

11.5.26 Deverá suportar discagem rápida e rediscagem.

11.5.27 Deverá suportar notificação de chamadas perdidas.

11.5.28 Deverá suportar desvio de chamada quando ocupado, de chamada quando não atendida, e desvio incondicional de chamadas.

11.5.29 Deverá suportar a funcionalidade do tipo “siga-me” para qualquer ramal e com o tempo de espera configurável para o redirecionamento.

11.5.30 Deverá suportar estacionamento de chamadas.

11.5.31 Deverá suportar captura de chamadas em grupo e de ramal específico.

11.5.32 Deverá possuir histórico de chamadas e lista de contatos.

11.5.33 Deverá possuir interface gráfica em Português, escrito e falado no Brasil.

11.5.34 Deverá possuir identificador de chamadas.

11.5.35 Deverá possuir indicador de mensagem de Correio de Voz (VoiceMail).

11.5.36 Quanto às Certificações e Normas do Telefone:

11.5.37 Deverá possuir certificação da ANATEL.

11.5.38 Quanto às Condições Gerais de fornecimento:

11.5.39 O telefone IP deverá ser fornecido em conjunto com um “path cord CAT 5E” com comprimento mínimo de 1 metro.

11.5.40 O telefone IP deverá ser fornecido em conjunto com fonte elétrica de alimentação bivolt com cabo da tomada de no mínimo 1 metro de extensão.

11.5.41 Quanto às Linhas do Aparelho de Telefone IP:

11.5.42 Deverá suportar, no mínimo, 01 (uma) linha (Protocolo SIP IETF RFC 3261), mas também suportar o manuseamento de 02 (duas) chamadas simultâneas.

11.5.43 Quanto ao Display do Aparelho de Telefone IP:

11.5.44 Deverá ser do tipo LCD com, no mínimo, 128x32 pixels de resolução.

- 11.5.45 Deverá possuir menu em idioma Português escrito e falado no Brasil.
- 11.5.46 Quanto às Características da Rede do Aparelho de Telefone IP:
- 11.5.47 Deverá possuir, no mínimo, 02 (duas) portas 10/100 Mbps Ethernet com switch interno.
- 11.5.48 APARELHO IP AVANÇADO TIPO II
- 11.5.49 Deve ser disponibilizado aparelho IP com garantia e suporte durante toda vigência contratual e possuir, no mínimo, as seguintes características:
- 11.5.50 Possuir homologação da ANATEL.
- 11.5.51 Os aparelhos telefônicos IP a serem fornecidos deverão ser de cores neutras, material resistente e fácil utilização.
- 11.5.52 Todas as informações apresentadas no visor dos aparelhos telefônicos da Solução deverão estar em língua portuguesa, escrito e falado no Brasil, exceto termos usuais como, por exemplo: “mute”, “callback”, etc.
- 11.5.53 Quanto às Teclas de Função do Aparelho de Telefone IP:
- 11.5.54 Deverá possuir teclas de controle de volume (up and down).
- 11.5.55 Deverá possuir tecla de viva-voz.
- 11.5.56 Deverá possuir tecla de histórico e contatos.
- 11.5.57 Deverá possuir, no mínimo, 05 (cinco) teclas específicas para menu de funcionalidades junto ao display.
- 11.5.58 Deverá possuir, no mínimo, 04 (quatro) teclas de navegação.
- 11.5.59 Deverá possuir teclas programáveis de discagem rápida e rediscagem do último número discado.
- 11.5.60 Quanto às Características Gerais do Telefone IP:
- 11.5.61 Deverá possuir Bluetooth integrado para sincronização de fones e dispositivos móveis (agendas, calendários e transferência;
- 11.5.62 Deverá possuir viva-voz full-duplex.
- 11.5.63 Deverá suportar detecção de atividade de voz (VAD - Voice Active Detection).
- 11.5.64 Deverá suportar geração de ruído de conforto.
- 11.5.65 Deverá suportar Geração de DTMF e transmissão de DTMF pelo tráfego RTP.
- 11.5.66 Deverá suportar transmissão dos pacotes de áudio com baixo delay.
- 11.5.67 Deverá suportar jitter e buffer adaptativo para compensar as condições de rede.
- 11.5.68 Deverá suportar cancelamento de eco.
- 11.5.69 Deverá suportar supressão de ruídos de fundo.
- 11.5.70 Deverá suportar toque de chamada diferenciado.
- 11.5.71 Deverá suportar login/logout do telefone.
- 11.5.72 Deverá suportar chamada em espera.
- 11.5.73 Deverá suportar audioconferência.
- 11.5.74 Deverá suportar discagem rápida e rediscagem.
- 11.5.75 Deverá suportar notificação de chamadas perdidas.
- 11.5.76 Deverá suportar desvio de chamada quando ocupado, de chamada quando não atendida, e desvio incondicional de chamadas.
- 11.5.77 Deverá suportar a funcionalidade do tipo “siga-me” para qualquer ramal e com o tempo de espera configurável para o redirecionamento.
- 11.5.78 Deverá suportar estacionamento de chamadas.
- 11.5.79 Deverá suportar captura de chamadas em grupo e de ramal específico.
- 11.5.80 Deverá possuir histórico de chamadas e lista de contatos.
- 11.5.81 Deverá possuir interface gráfica em Português, escrito e falado no Brasil.
- 11.5.82 Deverá possuir identificador de chamadas.
- 11.5.83 Deverá possuir indicador de mensagem de Correio de Voz (VoiceMail).
- 11.5.84 Quanto às Certificações e Normas do Telefone:
- 11.5.85 Deverá possuir certificação da ANATEL.
- 11.5.86 Quanto às Condições Gerais de fornecimento:
- 11.5.87 O telefone IP deverá ser fornecido em conjunto com um “path cord CAT 5E” com comprimento mínimo de 1 metro.
- 11.5.88 O telefone IP deverá ser fornecido em conjunto com fonte elétrica de alimentação bivolt com cabo da tomada de no mínimo 1 metro de extensão.
- 11.5.89 Quanto às Linhas do Aparelho de Telefone IP:
- 11.5.90 Deverá suportar, no mínimo, 10 (dez) linhas (Protocolo SIP IETF RFC 3261), mas também

suportar o manuseamento de 05 (cinco) chamadas simultâneas.

11.5.91 Quanto ao Display do Aparelho de Telefone IP:

11.5.92 Deverá ser do LCD TFT colorido de 4,3 pol (480x272).

11.5.93 Deverá possuir menu em idioma Português escrito e falado no Brasil.

11.5.94 Quanto às Características da Rede do Aparelho de Telefone IP:

11.5.95 Deverá possuir, no mínimo, 02 (duas) portas 10/100/1000 Mbps Ethernet com switch interno.

11.5.96 SMARTPHONE

11.5.97 Deve ser disponibilizado smartphone com garantia e suporte durante toda vigência contratual e possuir, no mínimo, as seguintes características:

11.5.98 Possuir homologação da ANATEL.

11.5.99 Os smartphone a serem fornecidos deverão ser de cores neutras, material resistente e fácil utilização.

11.5.100 Todas as informações apresentadas no visor dos smartphone deverão estar em língua portuguesa, escrito e falado no Brasil, exceto termos usuais como, por exemplo: “mute”, “callback”, etc.

11.5.101 Quanto às Teclas de Função devem ser touch screen;

11.5.102 Deve possuir Armazenamento mínimo Interno de 64 GB;

11.5.103 Deve possuir Memória RAM mínima de 4GB;

11.5.104 Deve possuir no mínimo Tamanho da Tela de 6,5"

11.5.105 Resolução da Câmera Traseira de 50MP + 2MP;

11.5.106 Resolução da Câmera Frontal de 8MP;

11.5.107 Capacidade da Bateria de 5000mAh;

11.5.108 Deve possuir plano de dados com franquia mínima 30GB.

11.5.109 SOFTPHONE

11.5.110 A solução deve garantir que o sistema seja compatível com softphones SIP (RFC 3261), sendo estes softwares de Desktops (Windows 8, Windows 10) ou aplicativos móveis (Android e IOS);

11.5.111 Todos os softwares/aplicativos compatíveis devem ser gratuitos;

11.5.112 Padrão de compressão/descompressão G.711, G729 a/b;

11.5.113 Interface gráfica e idioma em português;

11.5.114 Deve permitir ligações e conferências áudio e videoconferência;

11.5.115 Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);

11.5.116 Permitir que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como “ocupado”

11.5.117 Deve suportar transferência de chamadas

11.5.118 Deve suportar retenção de chamada

11.5.119 Permitir vídeo conferências

11.5.120 TABLET

11.5.121 Deve ser disponibilizado tablet com garantia e suporte durante toda vigência contratual e possuir, no mínimo, as seguintes características:

11.5.122 Deve estar homologado na ANATEL.

11.5.123 Os Tablets a serem fornecidos deverão ser de cores neutras, material resistente e fácil utilização.

11.5.124 Todas as informações apresentadas no visor deverão estar em língua portuguesa, escrito e falado no Brasil,

11.5.125 Quanto às Teclas de Função devem ser touch screen;

11.5.126 Deve possuir Armazenamento mínimo Interno de 64 GB;

11.5.127 Deve conectar com a rede móvel por chip;

11.5.128 Deve possuir Memória RAM mínima de 4GB;

11.5.129 Deve possuir no mínimo Tamanho da Tela de 8,7";

11.5.130 Deve possuir Resolução mínima da Câmera de 2Mpx;

11.5.131 Deve possuir Resolução mínima da Câmera traseira de 8Mpx;

11.5.132 Deve possuir Capacidade da Bateria de 5000mAh;

11.5.133 Deve suportar capacidade máxima de memória adicional de 1TB;

11.5.134 Deve possuir sistema operacional Android;

11.5.135 Deve possuir plano de dados com franquia mínima 30GB.

11.6 REQUISITOS AO SISTEMA DE GESTÃO DA SOLUÇÃO

11.6.1 Deverá permitir a gestão de todos os ramais contratados de maneira macro e micro através de aplicação de filtros, evidenciando a disponibilidade em tempo real para ações preventivas e corretivas da CONTRATADA, assim como, auxílio na tomada de decisões da CONTRATANTE.

11.6.2 Deverá ser protegido por credenciais com níveis de permissão que permitam controlar os itens abaixo:

11.6.3 Cadastro, Alteração e Exclusão de Usuários e permissão de acesso;

11.6.4 Cadastro, Alteração e Exclusão de Grupos de Usuários com permissões de acessos;

11.6.5 Cadastro, Alteração e Exclusão de Grupos de Monitoramento limitando o usuário de visualizar registros sem permissão;

11.6.6 Cadastro, Alteração e Exclusão de Rotas de Entrada e Saída de Ligações;

11.6.7 Cadastro, Alteração e Exclusão de Troncos Analógicos, Digital e IP;

11.6.8 Cadastro, Alteração e Exclusão de Áudios e Música de Espera global e de transferência de chamadas;

11.6.9 Cadastro, Alteração e Exclusão de Ramais;

11.6.10 Cadastro, Alteração e Exclusão de Siga-me para Ramais, Departamentos, URA, Filas;

11.6.11 Cadastro, Alteração e Exclusão de Departamentos;

11.6.12 Cadastro, Alteração e Exclusão de Filas com a possibilidade de definir estratégias e toques para cada membro da Fila, Música de Espera específica, Anúncio de Posição e Tempo de Atendimento para o Cliente, Anúncio para o Atendente e Definição de prioridade;

11.6.13 Cadastro, Alteração e Exclusão de URA com opções de 0 a 9 possibilidades de direcionar para Ramais, Áudio, Filas, Departamento, Grupos e Sub-ura ilimitados;

11.6.14 Cadastro, Alteração e Exclusão de Regras de Horário com possibilidade de redirecionar chamadas para destinos com base em programação de horários;

11.6.15 Cadastro, Alteração e Exclusão de Senhas de Discagem com permissões de realizar ligações e funcionalidades do sistema;

11.6.16 Cadastro, Alteração e Exclusão de Permissão e Bloqueio de Recebimento e/ou Realização de chamadas;

11.6.17 Grade de visualização de status e funcionamento de troncos e ramais avos, inativos, dispositivo, latência e IP;

11.6.18 Relatório de Volumetria e minutagem;

11.6.19 Deverá ter previsão de relatório de gravações com possibilidade de realizar download das gravações ou ouvir em player de áudio da própria página sem a necessidade de realizar o download;

11.6.20 Configurações gerais do sistema;

11.6.21 Agenda Pública e Privada

11.6.22 O Sistema de Gestão da Solução deverá permitir que seja possível visualizar e monitorar parâmetros de desempenho, tais como: chamadas em curso, ocupação dos troncos e realizar traces de chamadas.

11.6.23 O Sistema de Gestão da Solução deverá gerar relatório de status e estatísticas de funcionamento.

11.6.24 O Sistema de Gestão da Solução deverá permitir gerar a totalização automática e mensal das informações diárias das seguintes informações: quantidade de chamadas, duração das chamadas, tipo das chamadas por usuário, por operadora e por central e com possível exportação de dados nos formatos CSV, XLS.

11.6.25 Os ramais deverão ser acompanhados em tempo real, com os seguintes status/cor: disponível/verde, ocupado/vermelho, indisponível/cinza.

11.6.26 O Sistema de Gestão da Solução deverá ter interface única, totalmente baseada em web, para cadastramentos, configurações, manutenção, emissão de relatórios, de forma a garantir a gestão e operação centralizada tanto para administradores quanto para usuários do sistema.

11.6.27 O Sistema de Gestão da Solução deverá permitir cadastro de ramais com identificação de nome do usuário, e-mail, de usuário da telefonia, categoria, localização, observações e período de vigência, e que permita acompanhamento do histórico de utilização de um ramal.

11.6.28 O Sistema de Gestão da Solução deverá permitir cadastro do organograma corporativo, associando os ramais às respectivas áreas e/ou departamentos.

11.7 REQUISITOS DE GARANTIA DOS EQUIPAMENTOS

11.7.1 Os equipamentos fornecidos em regime de comodato, tais como aparelhos telefônicos IP,

smartphones e tablets, deverão estar cobertos por garantia e suporte técnico integral durante toda a vigência contratual, conforme especificações estabelecidas no Termo de Referência.

11.7.2 Fica estabelecido que, em caso de constatação de dano decorrente de mau uso, uso inadequado, negligência, imprudência ou imperícia por parte da CONTRATANTE ou de seus prepostos, será de responsabilidade da CONTRATANTE o ressarcimento integral dos custos de reparo ou substituição do equipamento.

11.7.3 A constatação do mau uso deverá ser formalmente registrada por meio de laudo técnico emitido pela CONTRATADA, com a devida ciência da CONTRATANTE, a quem será assegurado o direito à ampla defesa e contraditório.

11.7.4 O ressarcimento correspondente deverá ocorrer no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da notificação formal, mediante reposição do bem de mesma natureza e especificação técnica ou, alternativamente, por compensação financeira equivalente ao valor atualizado do equipamento danificado.

11.8 REQUISITOS DE SERVIÇO INTEGRADO DE TRÁFEGO CONVENCIONAL

11.8.1 A solução deverá ter capacidade de realizar chamada local e longa distância (LDN) para terminal fixo e móvel, independentemente de distância geodésica ou de degraus tarifários.

11.8.2 A solução deverá ter capacidade de realizar chamada de longa distância internacional (LDI) para terminal fixo e móvel, para todos os países/regiões do mundo.

11.8.3 A empresa do serviço deverá possuir outorga para exploração de STFC.

11.8.4 A contratada deverá fornecer link de internet obrigatoriamente terrestre, através de fibras ópticas, sendo vedado o uso de satélite, par metálico ou rádio-enlace.

11.9 REQUISITOS DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA

11.9.1 O serviço de manutenção e suporte técnico especializado deverá ser prestado durante todo o período de vigência do contrato.

11.9.2 Caberá a CONTRATADA o conserto ou a substituição de aparelhos IP terminais que apresentam mau funcionamento, devendo a CONTRATADA dispor de reserva técnica para substituição imediata, seja tal substituição temporária, para os casos em que o aparelho defeituoso seguir para reparo, seja para substituição definitiva.

11.9.3 Os serviços objeto da contratação deverão ser iniciados no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, após a emissão da Ordem de Serviço - OS. A CONTRATADA deverá iniciar a alocação dos materiais de instalação e mão-de-obra observados os horários de funcionamento da CONTRATANTE (8h à 18h), informando, em tempo hábil, qualquer impeditivo que a impossibilite de assumir os serviços contratados.

11.9.4 A CONTRATADA deverá indicar, formalmente, um Preposto para acompanhar administrativamente o Contrato durante toda sua vigência.

11.9.5 A instalação da solução deverá ser feita por técnicos devidamente habilitados.

11.9.6 O serviço de instalação deverá ser realizado no ambiente tecnológico da TCB, que constituirá equipe técnica para o acompanhamento dos serviços.

11.9.7 O serviço de instalação deverá compreender a plena implantação da Solução de Telefonia no ambiente da TCB deixando-o completamente operacional e funcional, independentemente da quantidade de ramais que vier a ser contratada.

11.9.8 Entende-se por plena instalação o Aceite Definitivo por parte da CONTRATANTE, observando todos os critérios do Termo de Referência.

11.9.9 A segurança da instalação da Solução de Telefonia observará os seguintes critérios:

11.9.10 A Solução, para efeito de segurança, deverá possuir um administrador que tenha poderes e condições de executar funções relativas à segurança e integridade;

11.9.11 A Solução deverá possuir módulos específicos para controle e administração de dados e unidades de ramal, de maneira tal que se possa incluir e excluir qualquer um destes elementos de forma sincronizada com o sistema de gestão.

11.9.12 O ambiente de integração com outras soluções deverá permitir que o serviço de telefonia não possa afetar a qualidade da internet da TCB.

11.10 REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 11.10.1 A CONTRATADA deverá manter sob sigilo as informações e comunicações de que tiver conhecimento, abstendo-se de divulgá-las, garantindo o sigilo e a inviolabilidade dos dados trafegados por meio dos enlaces eventualmente utilizados na execução das atividades, respeitando as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo de telecomunicações.
- 11.10.2 A CONTRATADA deverá observar as normas e políticas de segurança da informação vigentes da TCB.
- 11.10.3 Compete à CONTRATADA garantir que todos os profissionais que tiverem acesso ao ambiente computacional da CONTRATANTE assinem o Termo de Responsabilidade de Acesso às Soluções de TI.
- 11.10.4 A CONTRATADA não poderá armazenar consigo qualquer documento técnico que contemple configurações aplicadas nos equipamentos implantados na rede da CONTRATANTE.
- 11.10.5 A CONTRATADA deverá prover segurança de acesso aos recursos da TCB que estiverem sob sua guarda.
- 11.10.6 Os recursos de TI da TCB não poderão ser utilizados pela CONTRATADA para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação.
- 11.10.7 Todos os perfis de acesso e outros recursos de TI eventualmente concedidos à CONTRATADA deverão ser imediatamente excluídos após o término do contrato.
- 11.10.8 A TCB será proprietário de todos os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação.
- 11.10.9 A CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pela TCB durante a realização de atividades no ambiente desta. Tal sujeição não caracteriza qualquer vínculo empregatício com a TCB.
- 11.10.10 Sempre que possível e seguro, deverão ser adotadas as versões mais recentes dos softwares dos equipamentos da TCB, incluindo-se pacotes e atualizações de segurança.
- 11.10.11 Todos os equipamentos deverão ser configurados de acordo com as melhores práticas preconizadas pelos fabricantes, inclusive de segurança.
- 11.10.12 A CONTRATADA deverá implementar:
- 11.10.12.1 Criptografia de dados fim a fim, pelo menos, entre os terminais telefônicos;

11.11 REQUISITOS DO SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

- 11.11.1 Os serviços objeto da contratação deverão ser iniciados no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, após a emissão da Ordem de Serviço - OS. A CONTRATADA deverá iniciar a alocação dos materiais de instalação e mão-de-obra observados os horários de funcionamento da CONTRATANTE (8h à 18h), informando, em tempo hábil, qualquer impeditivo que a impossibilite de assumir os serviços contratados.
- 11.11.2 A CONTRATADA deverá indicar, formalmente, um Preposto para acompanhar administrativamente o Contrato durante toda sua vigência.
- 11.11.3 A instalação da solução deverá ser feita por técnicos devidamente habilitados.
- 11.11.4 O serviço de instalação deverá ser realizado no ambiente tecnológico da TCB, que constituirá equipe técnica para o acompanhamento dos serviços.
- 11.11.5 O serviço de instalação deverá compreender a plena implantação da Solução de Telefonia no ambiente da TCB deixando-o completamente operacional e funcional, independentemente da quantidade de ramais que vier a ser contratada.
- 11.11.6 Entende-se por plena instalação o Aceite Definitivo por parte da CONTRATANTE, observando todos os critérios do Termo de Referência.
- 11.11.7 A segurança da instalação da Solução de Telefonia observará os seguintes critérios:
- 11.11.8 A Solução, para efeito de segurança, deverá possuir um administrador que tenha poderes e condições de executar funções relativas à segurança e integridade;
- 11.11.9 A Solução deverá possuir módulos específicos para controle e administração de dados e unidades de ramal, de maneira tal que se possa incluir e excluir qualquer um destes elementos de forma sincronizada com o sistema de gestão.
- 11.11.10 O ambiente de integração com outras soluções deverá permitir que o serviço de telefonia não possa afetar a qualidade da internet da TCB.

11.12 REQUISITOS DE RECEBIMENTO DO OBJETO

- 11.12.1 Nos casos necessários, serão disponibilizadas contas de usuários para que os profissionais da CONTRATADA possam fazer o acesso externo ao ambiente da TCB.

11.12.2 Os serviços/equipamentos deverão ser entregues no prazo de até 10 (dez) dias úteis, após a instalação e configuração, aos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 24, X e 25, VII, do Decreto nº 44.330/2023).

11.12.3 Deverá ocorrer durante o horário de funcionamento da CONTRATANTE: de segunda a sexta-feira, das 8h as 12h e das 14h as 18h, exceto feriados, ou em outro horário previamente autorizado pela Administração, com anuência do Gestor do Contrato.

11.12.4 A embalagem dos produtos deverá ser original do fabricante, lacrada, atóxica, limpa e íntegra, ou seja, sem rasgos, sem amassados, sem trincas e/ou outras imperfeições.

11.12.5 Os materiais que forem entregues em desacordo com o especificado deverão ser substituídos pela contratada em até 15 (quinze) dias corridos o seu descumprimento poderá acarretar sanções conforme previsto na legislação vigente.

11.12.6 Em caso de prorrogação do prazo de entrega/instalação, este poderá ser feito uma única vez, por prazo não superior a 10 (dez) dias úteis. Deverá ser feito por escrito, justificadamente, antes de seu vencimento, comprovando que não houve culpa do fornecedor no descumprimento do prazo contratual.

11.13 REQUISITOS DE URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL)

11.13.1 Permitir criação de árvore de atendimento URA.

11.13.2 Permitir elaboração de relatório com estatísticas referentes às opções selecionadas na URA.

11.13.3 Permitir que os dados populados na base de dados da URA sejam exportados para os formatos .CSV ou .XLS.

11.13.4 Permitir a gravação de mensagem da árvore da URA por meio de Text-To-Speech (TTS), bem como a personalização da mensagem pelo próprio usuário.

11.13.5 Permitir criação de, no mínimo, 4 (quatro) níveis de menu na árvore da URA.

11.13.6 Fornecer interface gráfica para configuração da URA.

11.14 REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

11.14.1 A CONTRATADA deverá prestar serviços de treinamento a, no mínimo, 01 (um) usuário local durante a instalação dos telefones de cada unidade/departamento, visando o correto entendimento das funcionalidades dos equipamentos da Solução.

11.14.2 Deverão ser disponibilizados digitalmente em formato PDF OCR os manuais em língua portuguesa falada no Brasil contendo os assuntos ministrados no treinamento.

11.14.3 Quanto ao conteúdo do treinamento, deverá abranger no mínimo os requisitos:

11.14.4 Procedimento de login/logoff do aparelho telefônico;

11.14.5 Uso do aparelho para realização de ligações para ramais internos/externos;

11.14.6 Botões do aparelho (rediscagem, chamadas perdidas, lista telefônica, correio de voz, captura de chamadas, siga-me, etc);

11.14.7 Funcionalidades da tela do aparelho (número do ramal, etc);

11.14.8 Configuração de todas as facilidades para os usuários de ramais do sistema;

11.14.9 Configuração de ramais em dispositivos móveis.

11.15 REQUISITOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO

11.15.1 Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela TCB com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados com os serviços contratados, tais como qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

11.15.2 O suporte técnico deverá ser prestado em regime de 8x5 (oito horas por dia e cinco dias por semana) e será acionado pela disponibilização de uma infraestrutura de atendimento, por telefone (via ligação gratuita 0800 ou local para a localidade de entrega da solução), pela web ou e-mail, em língua portuguesa. Caso o atendimento se inicie em horário comercial, deverá ter a continuidade após o horário desde que a TCB não cause motivo para a não continuidade do atendimento.

11.15.3 Os serviços de suporte técnico compreendem o atendimento para identificação e correção de falhas ou inconsistências detectadas nos equipamentos, inclusive nas suas configurações e parametrizações, e também se aplica na prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas, de forma a garantir

o perfeito funcionamento e utilização dos equipamentos de acordo com o estabelecido nos manuais que acompanham o produto.

11.15.4 Durante a execução do contrato, a CONTRATADA deve manter em Brasília – DF, sede ou filial dotada de infraestrutura técnica adequada e com recursos humanos qualificados, necessários e suficientes para a prestação dos serviços contratados para que não haja nenhum tipo de interrupção no serviço prestado durante toda a vigência contratual.

11.15.5 A CONTRATADA deverá fornecer correções de bugs ou alternava para corrigir defeitos que façam com que os equipamentos não operem de acordo com a documentação entregue.

11.15.6 A CONTRATADA deverá fornecer o suporte para aos equipamentos, da maneira aqui estabelecida, para a versão principal, então em vigor, e para a versão imediatamente anterior, enquanto o fabricante fornecer o serviço de suporte a esta versão.

11.15.7 A CONTRATADA disponibilizará o serviço de suporte técnico para a solução adquirida durante o período de vigência contratual.

11.15.8 Entende-se por manutenção e suporte técnico:

11.15.9 O suporte técnico e o atendimento deverão ser ininterruptos e prestado em escala Comercial-Administrativo da TCB, 08h às 18h, de Segunda a Sexta, durante a vigência contratual;

11.15.10 Para operacionalização do suporte técnico, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma central de atendimento ou disponibilizar os números de telefone, endereços de correio eletrônico (e-mail) ou área em sítio da Web voltada para a abertura dos Chamados Técnicos;

11.15.11 A CONTRATADA deverá trabalhar, ininterruptamente, desde que o chamado tenha sido iniciado em horário de expediente, na solução dos problemas até que a solução esteja novamente operando em regime normal de produção;

11.15.12 A CONTRATADA deverá identificar o chamado em até 01 hora após aberto.

11.15.13 Caso o chamado tenha sido aberto após o horário comercial, deverá este ser analisado até o final da primeira hora do dia útil subsequente;

11.15.14 Toda e qualquer solicitação formal feita pela CONTRATANTE deverá ser registrada pela CONTRATADA, em sistema informatizado para acompanhamento e controle da execução dos serviços e, devidamente fornecida através de Relatório de Evidências no fechamento do mês.

11.15.15 A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE sobre a descoberta de erros (bugs) no produto durante toda a vigência contratual. A descrição destes erros e seus possíveis impactos devem ser divulgados para a CONTRATANTE, tão logo sejam identificados.

11.15.16 O serviço de suporte envolverá, ainda, a prestação das seguintes atividades, necessárias para garantir a operação contínua da solução de telefonia:

11.15.17 Resolução de dúvidas e esclarecimentos relativos à utilização e configuração das funcionalidades dos equipamentos;

11.15.18 Validação da conformidade do ambiente da CONTRATADA em relação às regras de configuração do equipamento emitidas pelo fabricante;

11.15.19 Resolução de problemas de desempenho dos equipamentos;

11.15.20 Resolução de problemas que limitem ou impeçam o desenvolvimento e/ou execução das aplicações da CONTRATANTE que façam uso efetivo das suas funcionalidades.

11.15.21 No caso de inviabilidade técnica de reparo do equipamento faculta-se à CONTRATADA promover a sua substituição, em caráter definitivo, por outro de mesmas características técnicas, dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis.

11.15.22 O atendimento de serviço de suporte será solicitado nas modalidades via web, correio eletrônico e telefônica.

11.15.23 O serviço de suporte será prestado em idioma português do Brasil.

11.15.24 A TCB poderá efetuar um número ilimitado de chamados de suporte durante a vigência contratual para suprir suas necessidades de utilização dos equipamentos.

11.15.25 Deverá ser fornecida a referência completa do canal de atendimento e suporte técnico do produto ofertado, com o telefone do(s) responsáveis técnicos que possa(m) responder questionamentos sobre todas as características do produto em pauta. Por esse serviço, a CONTRATADA deverá contemplar fornecimento de informações aos usuários sobre a situação e o andamento de ordens de serviço abertas, o registro, abertura e encaminhamento de ordens de serviço para atendimento local e o retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não colocadas à disposição no primeiro contato. A TCB informará o grau de severidade do problema detectado, obedecendo aos seguintes critérios de severidade.

11.16 DA SEVERIDADE

11.16.1 A LICITANTE vencedora deverá prestar serviços de operação após a instalação dos equipamentos e sistemas constantes neste Termo de Referência durante a vigência do contrato, visando o correto funcionamento dos equipamentos. Deverá assegurar a colocação em funcionamento das instalações, garantindo a transferência de domínio técnico e operacional para as equipes de trabalho detalhando funções específicas de cada tecnologia aplicada.

11.16.2 Em casos comprovados onde o atendimento do chamado não seja possível por comunicação telefônica ou por mensagens, a CONTRATADA deverá fornecer técnico(s) especializado(s) on-site nas dependências da CONTRATANTE em horário comercial, devendo a CONTRATANTE reservar estação de trabalho para o(s) técnico(s).

11.16.3 A operação dos chamados abertos pelos usuários e/ou chamados de nível normal e semi-urgente deverão acontecer em dias úteis, em horário comercial e coordenada por técnicos devidamente capacitados para solucionar possíveis problemas dos equipamentos e sistemas de telefonia respondendo tanto pela parte técnica, quanto pela parte operacional do sistema.

11.16.4 Chamados de nível urgente serão abertos somente pelos membros técnicos da Comissão Executora do Contrato, para estes a CONTRATADA deverá ser comunicada através de ligação telefônica para seus prepostos indicados.

11.16.5 A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento de chamados de nível urgente em até 01 hora após identificação, podendo ter formalização ulterior devido à urgência.

11.16.6 Devido ao serviço contínuo prestado pela TCB faz-se necessário a implementação do padrão de serviços técnicos a serem prestados durante a vigência contratual, serão utilizados como parâmetros os níveis de atendimento que se referem ao prazo de atendimento (PA) e ao tempo para reparo (TR), sendo considerados na execução do contrato 3 (três) níveis a saber:

11.16.7 O nível urgente: refere-se às panes na central que afetam mais de 30% (trinta por cento) dos usuários ou defeito em placa de entroncamento, ou ainda que interrompam serviços essenciais da TCB, como os programas de TRANSPORTE ESCOLAR, SAÚDE/HEMODIÁLISE ou DF ACESSÍVEL, podendo este ser aberto a qualquer horário, desde que, abertos por integrantes da Comissão Executora, de forma ininterrupta - 24 horas x 7 dias por semana através de ligação para os prepostos indicados;

11.16.8 O nível semi-urgente: refere-se às panes na Central que afetem de 5% (cinco por cento) a 29% (vinte e nove por cento) dos ramais;

11.16.9 O nível normal: referem-se às panes na Central que afetem menos de 5% (cinco por cento) dos usuários e/ou unidades com indisponibilidade no serviço e/ou outros chamados abertos por usuários do serviço.

12. DAS PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DE ANS

12.1. A CONTRATADA deve realizar rotinas de manutenção corretiva e preventiva dentro do ANS presente no bojo deste Termo de Referência, mantendo a disponibilidade em tempo real de 95% dos ramais.

12.2. A disponibilidade dos ramais acordada no ANS deve ser independente da disponibilidade dos enlaces de dados que interligam as sedes da TCB entre si e com a Internet.

12.3. Tabela

Níveis de Serviço e Penalidades

NÍVEL	PRAZO PARA IDENTIFICAÇÃO DO CHAMADO	PRAZO PARA SOLUÇÃO DO CHAMADO	PENALIDADE EM CASO DE ATRASO
Urgente	1 hora, devendo este ser iniciado através de ligação direta ao preposto e seu registro será ulterior ao início do atendimento.	6 horas corridas	Multa de 5% (cinco por cento) do valor da Nota Fiscal competente ao período, acrescidos de 0,5 por hora subsequente, até a solução completa do problema, até o limite de 10%.

NÍVEL	PRAZO PARA IDENTIFICAÇÃO DO CHAMADO	PRAZO PARA SOLUÇÃO DO CHAMADO	PENALIDADE EM CASO DE ATRASO
Semi-urgente	1 hora	8 horas corridas	Multa de 3% do valor da Nota Fiscal competente ao período, acrescidos de 0,5 por hora subsequente, até a solução completa do problema, até o limite de 10%.
Normal	1 hora	24 horas corridas	Multa de 2% do valor da Nota Fiscal competente ao período, acrescidos de 0,5 por hora subsequente, até a solução completa do problema, até o limite de 10%.

12.4. Requisitos relacionados à requisição de demandas

12.4.1 O instrumento para requisição de demandas será o "chamado" ou "Ordem de Serviço", a depender da demanda.

12.5. Da compatibilidade da solução com a infraestrutura lógica é física existente

12.5.1 A infraestrutura lógica é física atualmente neste TCB atende os requisitos mínimos para a implantação da solução, visto que, é necessário apenas uma conexão cabeada entre o local de instalação do aparelho IP e o centro de processamento de dados deste TCB.

12.5.2 A infraestrutura utilizada para a implantação da solução será a mesma utilizada atualmente para a interconexão dos computadores do ambiente.

12.6. **das espécies**

12.6.1. As licitantes e/ou contratadas que não cumprirem integralmente as obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, estão sujeitas às seguintes sanções em conformidade com o Decreto nº 26.851 de 30/05/2006, publicado no DODF nº 103, de 31/05/2006, pg. 05/07, alterado pelos Decretos nº 26.993/2006 de 12/07/2006, 27.069/2006 de 14/08/2006, Decreto nº 35.831/2014, de 19/09/2014 e Decreto nº 36.974, de 11/12/2015,

12.6.1.1. advertência;

12.6.1.2. multa; e

12.6.1.3. suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com a Administração do Distrito Federal, por prazo não superior a 2 (dois) anos, dosada segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

12.6.2. para a licitante e/ou contratada através da modalidade pregão eletrônico que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal; a penalidade será aplicada por prazo não superior a 5 (cinco) anos, e a licitante e/ou contratada será descredenciada do Sistema de Cadastro de Fornecedores-SICAF, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida;

12.6.3. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

12.6.4. As sanções previstas nos subitens 12.6.1.1, 12.6.1.3 e 12.6.3 poderão ser aplicadas juntamente com a Multa prevista no subitem 12.6.1.2, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

12.7. **Da Advertência**

12.7.1. A advertência é o aviso por escrito, emitido quando o licitante e/ou contratada descumprir qualquer obrigação, e será expedido:

12.7.1.1. pela TCB, quando o descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório;

12.7.1.2. pelo ordenador de despesas do órgão se o descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato.

12.8. **Da Multa**

12.8.1. A multa é a sanção pecuniária que será imposta à contratada, pelo ordenador de despesas do órgão contratante, por atraso injustificado na entrega ou execução do contrato, e será aplicada nos seguintes percentuais:

12.8.1.1. 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, até o limite de 9,9% (nove inteiros e nove décimos por cento), que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso;

12.8.1.2. 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante;

12.8.1.3. quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias, não podendo ultrapassar o valor previsto para o inadimplemento completo da obrigação contratada;

12.8.1.4. 1% (um por cento) do valor total do contrato em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o termo contratual dentro do prazo estabelecido pela Administração; (Decreto 36.974, de 11 de dezembro de 2015, publicado no DODF nº 238, de 14/12/2015);

12.8.1.5. 1% (um por cento) sobre o valor do contrato que reste executar ou sobre o valor da dotação orçamentária que reste executar, o que for menor, em caso de rescisão contratual; (Decreto 36.974, de 11 de dezembro de 2015, publicado no DODF nº 238, de 14/12/2015);

12.8.1.6. até 1% (um por cento) sobre o valor do contrato que reste executar ou sobre o valor da dotação orçamentária que reste executar, o que for menor, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, respeitado o disposto nos incisos I e II. (Decreto 36.974, de 11 de dezembro de 2015, publicado no DODF nº 238, de 14/12/2015).

12.8.2. A multa será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 83 da Lei nº 13.303/2016 e será executada após regular processo administrativo, oferecido à contratada a oportunidade de defesa prévia, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do art. 83 da Lei nº 13.303/2016, observada a seguinte ordem:

12.8.2.1. mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo contrato;

12.8.2.2. mediante desconto no valor das parcelas devidas à contratada;

12.8.2.3. mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

12.8.3. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá à contratada pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice Geral de Preços Mercado (IGP-M) ou equivalente, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrados judicialmente.

12.8.4. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal na repartição interessada, ou no primeiro dia útil seguinte.

12.8.5. Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:

12.8.5.1. o atraso não superior a 5 (cinco) dias;

12.8.5.2. a execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.

12.8.6. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a

gravidade da falta cometida, consoante o previsto do subitem 16.1.4 e observado o princípio da proporcionalidade.

12.8.7. Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, a nota de empenho e/ou contrato deverão ser cancelados e/ou rescindidos, exceto se houver justificado interesse da unidade contratante em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias, que será penalizado na forma do subitem 12.8.1.2.

12.8.8. A sanção pecuniária prevista no 12.8.1.4 não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejam penalidades.

12.9. Da Suspensão

12.9.1. A suspensão é a sanção que impede temporariamente o fornecedor de participar de licitação e de contratar com a Administração, e, se aplicada em decorrência de licitação na modalidade pregão, ainda suspende o registro cadastral da licitante e/ou contratada no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, instituído pelo Decreto nº 25.966, de 23 de junho de 2005, e no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, de acordo com os prazos a seguir:

12.9.1.1. por até 30 (trinta) dias, quando, vencido o prazo de advertência, emitida pela TCB, a licitante e/ou contratada permanecer inadimplente;

12.9.1.2. por até 90 (noventa) dias, quando a licitante deixar de entregar, no prazo estabelecido no edital, os documentos e anexos exigidos, via internet, de forma provisória, ou, em original ou cópia autenticada, de forma definitiva;

12.9.1.3. por até 12 (doze) meses, quando a licitante, na modalidade pregão, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, ensejar o retardamento na execução do seu objeto, falhar ou fraudar na execução do contrato;

12.9.1.4. por até 24 (vinte e quatro) meses, quando a licitante:

12.9.1.5. apresentar documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados nas licitações, objetivando obter, para si ou para outrem, vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação;

12.9.1.6. *tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;*

12.9.1.7. receber qualquer das multas previstas no subitem anterior e não efetuar o pagamento;

12.9.2. São competentes para aplicar a penalidade de suspensão:

12.9.2.1. a TCB, quando o descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório;

12.9.2.2. o ordenador de despesas do órgão contratante, se o descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato.

12.9.3. A penalidade de suspensão será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal.

12.9.4. O prazo previsto no subitem 12.9.1.4 poderá ser aumentado para até 05 (cinco) anos, quando as condutas ali previstas forem praticadas no âmbito dos procedimentos derivados dos pregões.

12.10. Da Declaração de Inidoneidade

12.10.1. A declaração de inidoneidade será aplicada pelo Secretário de Estado ou autoridade equivalente do órgão de origem, à vista dos motivos informados na instrução processual.

12.10.2. A declaração de inidoneidade permanecerá em vigor enquanto perdurarem os motivos que determinaram a punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que a aplicou, e será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes de sua conduta e depois de decorrido o prazo da sanção.

12.10.3. A declaração de inidoneidade e/ou sua extinção será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal, e seus efeitos serão extensivos a todos os órgãos/entidades subordinadas ou vinculadas ao Poder Executivo do Distrito Federal, e à Administração Pública.

12.11. Das Demais Penalidades

12.11.1. As licitantes que apresentarem documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados, ou

que por quaisquer outros meios praticarem atos irregulares ou ilegalidades para obtenção no registro no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, administrado pela TCB, estarão sujeitas às seguintes penalidades:

12.11.1.1. suspensão temporária do certificado de registro cadastral ou da obtenção do registro, por até 24 (vinte e quatro) meses, dependendo da natureza e da gravidade dos fatos; e.

12.11.1.2. declaração de inidoneidade, nos termos do subitem 12.10;

12.11.1.3. aplicam-se a este subitem as disposições do subitem 12.9.3 e 12.9.4.

12.11.2. As sanções previstas nos subitens 12.9 e 12.10 poderão também ser aplicadas às empresas ou profissionais que, em razão dos contratos regidos pelas Leis Federais nº 13.303, de 2016 ou 10.520, de 2002:

12.11.2.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

12.11.2.2. tenham praticado atos ilícitos, visando frustrar os objetivos da licitação;

12.11.2.3. demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração, em virtude de atos ilícitos praticados.

12.12. **Do Direito de Defesa**

12.12.1. É facultado à interessada interpor recurso contra a aplicação das penas de advertência, suspensão temporária ou de multa, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da ciência da respectiva notificação.

12.12.2. O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado, devendo, neste caso, a decisão ser proferida dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento do recurso, sob pena de responsabilidade.

12.12.3. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Capítulo, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário;

12.12.4. Assegurado o direito à defesa prévia e ao contraditório, e após o esgotamento da fase recursal, a aplicação da sanção será formalizada por despacho motivado, cujo extrato deverá ser publicado no Diário Oficial do Distrito Federal, devendo constar:

12.12.4.1. a origem e o número do processo em que foi proferido o despacho;

12.12.4.2. o prazo do impedimento para licitar e contratar;

12.12.4.3. o fundamento legal da sanção aplicada; e

12.12.4.4. o nome ou a razão social do punido, com o número de sua inscrição no Cadastro da Receita Federal.

12.12.5. Após o julgamento do(s) recurso(s), ou transcorrido o prazo sem a sua interposição, a autoridade competente para aplicação da sanção providenciará a sua imediata divulgação nos sítios www.comprasnet.gov.br, e aos demais sistemas eletrônicos de contratação mantidos por órgãos ou entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

12.12.6. Ficam desobrigadas do dever de publicação no Diário Oficial do Distrito Federal as sanções aplicadas com fundamento nos subitens 12.9 e 12.10 deste capítulo de penalidades, as quais se formalizam por meio de simples apostilamento, na forma da Lei nº 13.303, de 2016.

12.12.7. De acordo com o Art. 59 da Lei nº 13.303, de 2016, caberá recurso de representação, no prazo de 5 (cinco) dias úteis da intimação da decisão relacionada com o objeto da licitação ou do contrato, de que não caiba recurso hierárquico, dos atos decorrentes dessa Lei.

12.13. **Do Assentamento em Registros**

12.13.1. Toda sanção aplicada será anotada no histórico cadastral da empresa.

12.13.2. As penalidades terão seus registros cancelados após o decurso do prazo do ato que as

aplicou.

12.14. Da Sujeição a Perdas e Danos

12.14.1. Independentemente das sanções legais cabíveis, regulamentadas pelo Decreto nº 26.851/06 e suas alterações, previstas neste edital, a licitante e/ou contratada ficará sujeita, ainda, à composição das perdas e danos causados à Administração pelo descumprimento das obrigações licitatórias e/ou contratuais.

12.15. Disposições Complementares

12.15.1. As sanções previstas nos subitens 12.7, 12.8 e 12.9 do presente capítulo serão aplicadas pelo ordenador de despesas.

12.15.2. Os prazos referidos neste capítulo só se iniciam e vencem em dia de expediente no órgão.

13. DO PRAZO DE ENTREGA E SERVIÇO DE INSTALAÇÃO DA SOLUÇÃO

13.1. Os serviços objeto da contratação deverão ser iniciados no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, após a emissão da Ordem de Serviço - OS. A CONTRATADA deverá iniciar a alocação dos materiais de instalação e mão-de-obra observados os horários de funcionamento da CONTRATANTE (8h à 18h), informando, em tempo hábil, qualquer impeditivo que a impossibilite de assumir os serviços contratados.

13.2. A CONTRATADA deverá indicar, formalmente, um Preposto para acompanhar administrativamente o Contrato durante toda sua vigência.

13.3. A instalação da solução deverá ser feita por técnicos devidamente habilitados.

13.4. O serviço de instalação deverá ser realizado no ambiente tecnológico da TCB, que constituirá equipe técnica para o acompanhamento dos serviços.

13.5. O serviço de instalação deverá compreender a plena implantação da Solução de Telefonia no ambiente da TCB deixando-o completamente operacional e funcional, independentemente da quantidade de ramais que vier a ser contratada.

13.6. Entende-se por plena instalação o Aceite Definitivo por parte da CONTRATANTE, observando todos os critérios do Termo de Referência.

13.7. A segurança da instalação da Solução de Telefonia observará os seguintes critérios:

13.7.1. A Solução, para efeito de segurança, deverá possuir um administrador que tenha poderes e condições de executar funções relativas à segurança e integridade;

13.7.2. A Solução deverá possuir módulos específicos para controle e administração de dados e unidades de ramal, de maneira tal que se possa incluir e excluir qualquer um destes elementos de forma sincronizada com o sistema de gestão.

13.8. O ambiente de integração com outras soluções deverá permitir que o serviço de telefonia não possa afetar a qualidade da internet da TCB.

14. DO RECEBIMENTO DO OBJETO

14.1. Os serviços/equipamentos deverão ser entregues no prazo de até 10 (dez) dias úteis, após a instalação e configuração, aos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 24, X e 25, VII, do Decreto nº 44.330/2023).

14.2. Deverá ocorrer durante o horário de funcionamento da CONTRATANTE: de segunda a sexta-feira, das 8h as 12h e das 14h as 18h, exceto feriados, ou em outro horário previamente autorizado pela Administração, com anuência do Gestor do Contrato.

14.3. A embalagem dos produtos deverá ser original do fabricante, lacrada, atóxica, limpa e íntegra, ou seja, sem rasgos, sem amassados, sem trincas e/ou outras imperfeições.

14.4. Os materiais que forem entregues em desacordo com o especificado deverão ser substituídos pela contratada em até 15 (quinze) dias corridos o seu descumprimento poderá acarretar sanções conforme previsto na legislação vigente.

14.5. Em caso de prorrogação do prazo de entrega/instalação, este poderá ser feito uma única vez, por prazo não superior a 10 (dez) dias úteis. Deverá ser feito por escrito, justificadamente, antes de seu vencimento, comprovando que não houve culpa do fornecedor no descumprimento do prazo contratual.

15. SERVIÇO DE TREINAMENTO DA SOLUÇÃO

15.1. A CONTRATADA deverá prestar serviços de treinamento a, no mínimo, 01 (um) usuário local durante a instalação dos telefones de cada unidade/departamento, visando o correto entendimento das funcionalidades dos equipamentos da Solução.

15.2. Deverão ser disponibilizados digitalmente em formato PDF OCR os manuais em língua portuguesa falada no Brasil contendo os assuntos ministrados no treinamento.

15.3. Quanto ao conteúdo do treinamento, deverá abranger no mínimo os requisitos:

15.3.1. Procedimento de login/logoff do aparelho telefônico;

15.3.2. Uso do aparelho para realização de ligações para ramais internos/externos;

15.3.3. Botões do aparelho (rediscagem, chamadas perdidas, lista telefônica, correio de voz, captura de chamadas, siga-me);

15.3.4. Funcionalidades da tela do aparelho (número do ramal, data, hora);

15.3.5. Configuração de todas as facilidades para os usuários de ramais do sistema;

15.3.6. Configuração de ramais em dispositivos móveis.

16. SUPORTE TÉCNICO E SEVERIDADE DE ATENDIMENTO

16.1. O suporte técnico deverá ser prestado em regime de 8x5 (oito horas por dia e cinco dias por semana) e será acionado pela disponibilização de uma infraestrutura de atendimento, por telefone (via ligação gratuita 0800 ou local para a localidade de entrega da solução), pela web ou e-mail, em língua portuguesa. Caso o atendimento se inicie em horário comercial, deverá ter a continuidade após o horário desde que a TCB não cause motivo para a não continuidade do atendimento.

16.2. Os serviços de suporte técnico compreendem o atendimento para identificação e correção de falhas ou inconsistências detectadas nos equipamentos, inclusive nas suas configurações e parametrizações, e também se aplica na prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas, de forma a garantir o perfeito funcionamento e utilização dos equipamentos de acordo com o estabelecido nos manuais que acompanham o produto.

16.3. Durante a execução do contrato, a CONTRATADA deve manter em Brasília – DF, sede ou filial dotada de infraestrutura técnica adequada e com recursos humanos qualificados, necessários e suficientes para a prestação dos serviços contratados para que não haja nenhum tipo de interrupção no serviço prestado durante toda a vigência contratual.

16.4. A CONTRATADA deverá fornecer correções de bugs ou alternava para corrigir defeitos que façam com que os equipamentos não operem de acordo com a documentação entregue.

16.5. A CONTRATADA deverá fornecer o suporte para aos equipamentos, da maneira aqui estabelecida, para a versão principal, então em vigor, e para a versão imediatamente anterior, enquanto o fabricante fornecer o serviço de suporte a esta versão.

16.6. A CONTRATADA disponibilizará o serviço de suporte técnico para a solução adquirida durante o período de vigência contratual.

16.7. Entende-se por manutenção e suporte técnico:

16.7.1. O suporte técnico e o atendimento deverão ser ininterruptos e prestado em escala Comercial-Administrativo da TCB, 08h às 18h, de Segunda a Sexta, durante a vigência contratual;

16.7.2. Para operacionalização do suporte técnico, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma central de atendimento ou disponibilizar os números de telefone, endereços de correio eletrônico (e-mail)

ou área em sítio da Web voltada para a abertura dos Chamados Técnicos;

16.7.3. A CONTRATADA deverá trabalhar, ininterruptamente, desde que o chamado tenha sido iniciado em horário de expediente, na solução dos problemas até que a solução esteja novamente operando em regime normal de produção;

16.7.4. A CONTRATADA deverá identificar o chamado em até 01 hora após aberto.

16.8. Caso o chamado tenha sido aberto após o horário comercial, deverá este ser analisado até o final da primeira hora do dia útil subsequente;

16.9. Toda e qualquer solicitação formal feita pela CONTRATANTE deverá ser registrada pela CONTRATADA, em sistema informatizado para acompanhamento e controle da execução dos serviços e, devidamente fornecida através de Relatório de Evidências no fechamento do mês.

16.10. A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE sobre a descoberta de erros (bugs) no produto durante toda a vigência contratual. A descrição destes erros e seus possíveis impactos devem ser divulgados para a CONTRATANTE, tão logo sejam identificados.

16.11. O serviço de suporte envolverá, ainda, a prestação das seguintes atividades, necessárias para garantir a operação contínua da solução de telefonia:

16.11.1. Resolução de dúvidas e esclarecimentos relativos à utilização e configuração das funcionalidades dos equipamentos;

16.11.2. Validação da conformidade do ambiente da CONTRATADA em relação às regras de configuração do equipamento emitidas pelo fabricante;

16.11.3. Resolução de problemas de desempenho dos equipamentos;

16.11.4. Resolução de problemas que limitem ou impeçam o desenvolvimento e/ou execução das aplicações da CONTRATANTE que façam uso efetivo das suas funcionalidades.

16.12. No caso de inviabilidade técnica de reparo do equipamento faculta-se à CONTRATADA promover a sua substituição, em caráter definitivo, por outro de mesmas características técnicas, dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis.

16.13. O atendimento de serviço de suporte será solicitado nas modalidades via web, correio eletrônico e telefônica.

16.14. O serviço de suporte será prestado em idioma português do Brasil.

16.15. A TCB poderá efetuar um número ilimitado de chamados de suporte durante a vigência contratual para suprir suas necessidades de utilização dos equipamentos.

16.16. Deverá ser fornecida a referência completa do canal de atendimento e suporte técnico do produto ofertado, com o telefone do(s) responsáveis técnicos que possa(m) responder questionamentos sobre todas as características do produto em pauta. Por esse serviço, a CONTRATADA deverá contemplar fornecimento de informações aos usuários sobre a situação e o andamento de ordens de serviço abertas, o registro, abertura e encaminhamento de ordens de serviço para atendimento local e o retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não colocadas à disposição no primeiro contato. A TCB informará o grau de severidade do problema detectado, obedecendo aos seguintes critérios de severidade.

17. 18 ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA DA SOLUÇÃO

17.1. 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.

18. LOCAL E HORÁRIO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

18.1. Os serviços objeto deste termo de referência serão prestados nas dependências da TCB, de comum acordo entre as partes no endereço: SGON QUADRA 06 LOTE ÚNICO BLOCO A - CEP: 70610-660

18.2. A TCB responsabilizar-se-á por fornecer à CONTRATADA a infraestrutura física

necessária à prestação de serviços efetuados em suas dependências.

18.3. O deslocamento de prestador de serviço da CONTRATADA para realização de serviços nas instalações da TCB, mesmo em casos excepcionais, não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, bem como nenhum tipo de pagamento correspondente a horas extras, deslocamentos, hospedagens ou adicionais noturnos.

18.4. Os serviços prestados pela CONTRATADA nas instalações da TCB serão executados no horário de funcionamento deste, podendo haver, em casos excepcionais, trabalho noturno ou nos fins de semana, nas seguintes situações:

18.4.1. Quando a Solução implantada na TCB estiver inoperante;

18.4.2. Quando houver necessidade de implementação de rotinas ou implantação de produtos que necessitem de paralisação dos serviços disponibilizados aos usuários, depuração de erros críticos, dentre outras.

18.4.3. Os serviços a serem realizados aos sábados, domingos e feriados pela CONTRATADA não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de restabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro, bem como, horas extras ou adicionais noturnos.

18.5. Para fins de cálculo dos indicadores de nível de serviço, serão excluídos da contagem de dias úteis: sábados, domingos e feriados.

18.6. Para horas úteis, será considerado o intervalo das 08h às 19h.

19. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

19.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por representantes da TCB, especialmente designados, na forma dos artigos 21,22,23 e 24 do RILC TCB c/c o Art. 117 da Lei 14.133/21.

19.2. A CONTRATADA deverá possuir preposto, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto a TCB, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e receber as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

19.3. O Acompanhamento e a Fiscalização dos serviços serão realizados por servidores, designados pela TCB, com as seguintes funções:

19.3.1. Um Gestor de Contrato - servidor com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente. Cabe ao Gestor do Contrato encaminhar demanda de correção de serviços; encaminhar indicação de sanções; autorizar emissão de nota fiscal; encaminhar para a Área Administrativa eventuais pedidos de modificação contratual; manter o histórico de gerenciamento do contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato;

19.3.2. Um Fiscal Técnico - servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato. Cabe ao Fiscal Técnico avaliar a qualidade dos serviços; identificar as não conformidades técnicas com os termos contratuais; verificar a manutenção das condições elencadas nos níveis mínimos de serviços exigidos;

19.3.3. Um Fiscal Administrativo - servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos. Cabe ao Fiscal Administrativo verificação de aderência aos termos contratuais; verificar a manutenção das condições classificatórias (pontuação e habilitação técnica); verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias;

19.3.4. Um Fiscal Requisitante - servidor representante da Área Requisitante da solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação. Cabe ao Fiscal Requisitante avaliar a qualidade dos serviços; identificar as não conformidades com os termos contratuais; verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; verificar a manutenção das condições elencadas nos níveis mínimos de serviços exigidos.

19.4. O objeto deste Termo de Referência estará sujeito ao mais amplo e rigoroso acompanhamento da TCB e/ou de empresa por ele designada, a qualquer hora, em todas as áreas abrangidas pelos serviços, obrigando a CONTRATADA a prestar todos os esclarecimentos necessários que forem solicitados sem que isso incorra em qualquer custo para a TCB.

19.5. A atuação do gestor e/ou fiscais do Contrato não diminuirá a responsabilidade da CONTRATADA, por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, que não implicarão corresponsabilidade da TCB.

19.6. O gestor e/ou fiscais do Contrato poderão sustar, recusar, mandar fazer e refazer quaisquer serviços que estejam em desacordo com a solicitação e/ou especificação técnica e as constantes deste Termo de Referência, determinando um prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de produtos em desconformidade com o solicitado.

19.7. As decisões e providências sugeridas formalmente pela CONTRATADA ou julgadas imprescindíveis, que ultrapassem as competências do gestor e/ou fiscais do Contrato, deverão ser encaminhadas formalmente por membro da EG à autoridade superior, para a adoção das medidas cabíveis.

19.8. A TCB fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes deste Termo de Referência, da Proposta da CONTRATADA e das cláusulas contratuais acordados e demais normativos técnicos e administrativos da TCB.

19.9. Quaisquer exigências da fiscalização deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem ônus para a TCB.

20. FORMAS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

20.1. O pagamento será efetuado de acordo com as Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura de Serviços e após atesto pelo Fiscal do Contrato.

20.2. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar, junto com os documentos fiscais, os demais documentos relacionados abaixo:

- a) Cercado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), fornecido pela Caixa Econômica Federal (CEF), devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/90);
- b) Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal;
- c) Certidões de Regularidade com a Fazenda do Estado de Sede da CONTRATADA;
- d) Certidões de Regularidade do Município de Sede da CONTRATADA;
- e) Certidão de regularidade relativa a débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, em plena validade, que poderá ser obtida no site www.tst.jus.br/certidao;
- f) Prova de regularidade com a Fazenda Federal por meio da Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Economia/Secretaria da Receita Federal do Brasil;
- g) Certidão Negativa de Débitos (art. 63, § 1º do Decreto nº 32.598/2010).

20.3. Por força do Decreto Distrital 32.767/2011, as empresas com sede ou domicílio no Distrito Federal, com créditos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00, os pagamentos serão feitos exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário junto ao Banco de Brasília S/A (BRB).

20.4. Excluem-se das disposições do art. 6º do Decreto nº 32.767, de 17/02/2011:

- a) Os pagamentos a empresas vinculadas ou supervisionadas pela Administração Pública federal;
- b) Os pagamentos efetuados à conta de recursos originados de acordos, convênios ou contratos que, em virtude de legislação própria, só possam ser movimentados em instituições bancárias indicadas nos respectivos documentos;
- c) Os pagamentos a empresas de outros Estados da federação que não mantenham liais e/ou representações no Distrito Federal e que venceram processo licitatório no âmbito deste ente federado.

21. REAJUSTE DE PREÇO

21.1. Será admitido o REAJUSTE do valor do contrato, com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA apurado durante o período, observada a periodicidade mínima de 12 (doze) meses, conforme o Decreto Distrital nº 37.121/2016, a contar da data-base vinculada à data do orçamento

estimado para o exercício 2025, §7º, art. 25, da Lei nº 14.133/2021.

22. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 22.1. 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;
- 22.2. 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;
- 22.3. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 22.4. 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;
- 22.5. 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;
- 22.6. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;
- 22.7. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;
- 22.8. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 22.9. 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;
- 22.10. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 22.11. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis 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;
- 22.12. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 22.13. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 22.14. A CONTRATADA ficará obrigada a possuir todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à perfeita execução do objeto deste Termo de Referência;
- 22.15. 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;
- 22.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação exigidas na licitação;
- 22.17. A CONTRATADA, quando demandada, deverá solicitar portabilidade numérica de forma a manter os números telefônicos, apresentando, os protocolos de solicitação de portabilidade em até 15 (quinze) dias após emissão da Ordem de Serviço;
- 22.18. Nos casos em que as manutenções necessitem 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;

22.19. 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;

22.20. 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 Executora designada da CONTRATANTE;

22.21. A CONTRATADA deverá garantir a priorização de correções e melhorias dentro dos níveis de serviços estabelecidos no contrato;

22.22. A CONTRATADA deverá garantir disponibilização de correções e upgrade de versões e releases durante a vigência do contrato;

22.23. 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 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato;

22.24. A CONTRATADA deverá emitir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, relatórios gerenciais e/ou técnicos referentes aos serviços produzidos;

22.25. 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;

22.26. Manter sigilo absoluto sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados;

22.27. Disponibilizar aplicações de monitoramento da solução para a Comissão Executora do Contrato;

22.28. Não cobrar, em nenhuma hipótese, por serviços não prestados ou não completados;

22.29. Realizar e apresentar laudo técnico à CONTRATANTE em até 10 (dez) dias úteis, sem ônus adicional à CONTRATANTE, mediante solicitação;

22.30. 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;

22.31. A CONTRATADA ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento), do valor inicialmente contratado, nos termos dos art. 123 a 125 do RILC TCB c/c art. 125 da Lei nº 14.133/2021.

23. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

23.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

23.2. 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 o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

23.3. 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;

23.4. Realizar sindicância para apurar RESPONSABILIDADE no caso de danos nos equipamentos da CONTRATADA, sob sua responsabilidade - caso estes - forem danificados por uso inadequado;

23.5. 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. 29 da IN 01/2019/SGD/ME;

23.6. Encaminhar formalmente a demanda, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência observando-se o disposto nos Art. 18 e 32 da IN 01/2019/SGD/ME;

23.7. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

23.8. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato, devendo estes, caso não respeitados, serem devidamente corrigidos monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com a variação “pro rata tempore” do IPCA, nos termos do art. 3º do Decreto nº 37.121/2016;

23.9. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, dando sempre a oportunidade de defesa administrativa anterior;

23.10. Comunicar formalmente à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o serviço de telefonia, devendo esta comunicação ser padronizada como abertura de chamado técnico e/ou envio de documentos oficiais assinados por representante da Comissão Executiva;

23.11. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

24. DA ESTIMATIVA DO VALOR DA SOLUÇÃO

24.1. Após realização da pesquisa de preços, em atendimento aos termos previstos nos artigos 10 a 17 deste RILC TCB c/c o art. 23 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, o valor total estimado da contratação para o período de 12 (doze) meses é de R\$ 62.704,08, o qual foi definido utilizando a metodologia legal, com base numa pesquisa de preços extensa e variada, o que sinaliza que o valor de referência representa o de mercado.

25. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

25.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados nas Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal.

26. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

26.1. O serviço pretendido possui característica continuada;

26.2. A previsão do prazo para execução é de 30 (trinta) dias corridos;

26.3. A futura contratada deverá ser pessoa jurídica de direito privado, que detenha em sua linha de atuação, comprovadamente, a prática de prestação de serviços de telefonia corporativa, tráfego, baseado em PABX em Nuvem na tecnologia de Voz sobre IP - VoIP (Voice over Internet Protocol);

26.4. Para fins de comprovação a empresa deverá apresentar Cópia do contrato de concessão ou do termo de autorização STFC outorgada pelo poder concedente nos termos da legislação em vigor, expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

26.4.1. Comprovar sua capacidade técnica por meio de atestado(s), emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado;

26.4.1.1. Para a comprovação da capacidade técnica poderão ser aceitos o somatório de atestados;

26.4.2. Apresentar as demonstrações contábeis do último exercício financeiro

26.4.3. Possuir em seu quadro de pessoal, técnicos especializados para a realização das atividades;

26.4.4. Apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço;

26.4.5. Apresentar proposta de preços contendo, no mínimo, a descrição detalhada do objeto, o valor expresso em algarismos arábicos, e por extenso, indicação do representante junto a contratante, indicação dos dados bancários;

26.4.6. A proposta deverá ser redigida em língua portuguesa, impressa em papel timbrado, com indicação do CNPJ e razão social, e ser assinada por representante legal, ou procurador, desde que apresentada procuração.

26.5. Será declarada vencedora a proponente que ofertar o **menor preço** para o item, apresentar proposta de preços em conformidade ao especificado neste instrumento, e cumprir todos os requisitos para habilitação previstos neste Termo.

27. VIGÊNCIA DO CONTRATO

27.1. O contrato terá, no mínimo, vigência de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data da assinatura do instrumento, conforme previsto no Art. 71, inciso II do RILC TCB, podendo ser prorrogado nos termos do Art. 81 da Lei nº 13.303/16.

28. DOS ANEXOS

São partes integrantes deste Termo de Referência, os seguintes anexos:

Anexo A - Termo de Confidencialidade da Informação;

Anexo B - Modelo de ordem de serviço.



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE MELO MAIA - Matr. 0060765-7, Executor(a) de Contrato**, em 29/07/2025, às 14:19, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
verificador= **176854216** código CRC= **03C73B4F**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
SGON QUADRA 6 LOTE ÚNICO BLOCO A - Bairro ASA NORTE - CEP 70610-660 - DF
Telefone(s): 6133422927
Site - www.tcb.df.gov.br