



Autoridade Nacional de Proteção de Dados  
Coordenação-Geral de Administração  
Coordenação de Logística  
Divisão de Compras

EDITAL Nº 90.004/2024

Processo nº 00261.002436/2023-67

# PREGÃO ELETRÔNICO

90.004/2024

## **CONTRATANTE (UASG 302122)**

Autoridade Nacional de Proteção de Dados

## **OBJETO**

Contratação de empresa na prestação do serviço comum de telefonia corporativa, com central telefônica com a tecnologia de voz sobre IP (VoIP), incluindo-se a interconexão com a rede de telefonia pública comutada (PSTN), de modo a prover a fruição do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC (fixo-fixo e fixo-móvel), nas modalidades Local e Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) a ser executado de forma contínua

## **VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO**

R\$ 461.480,40 (quatrocentos e sessenta e um mil quatrocentos e oitenta reais e quarenta centavos)

## **DATA DA SESSÃO PÚBLICA**

Dia 22 de agosto de 2024 às 10h (horário de Brasília)

# CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

Menor preço

## MODO DE DISPUTA

Aberto

## PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS

NÃO

### SUMÁRIO

[1. DO OBJETO](#)

[2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO](#)

[3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO](#)

[4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA](#)

[5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES](#)

[6. DA FASE DE JULGAMENTO](#)

[7. DA FASE DE HABILITAÇÃO](#)

[8. DOS RECURSOS](#)

[9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES](#)

[10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO](#)

[11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS](#)

**AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS  
COORDENAÇÃO GERAL DE ADMINISTRAÇÃO  
COORDENAÇÃO DE LOGÍSTICA**

# PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90.004/2024

Processo Administrativo nº 00261.002436/2023-67

Torna-se público que a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD, por meio da Coordenação de Logística, situada a SCN Quadra 06, Conjunto A, Ed. Venâncio 3000, Bloco A, 9º andar, - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70716-900, realizará licitação, na modalidade de PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#) e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

## 1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a prestação do serviço comum de telefonia corporativa, com central telefônica com a tecnologia de voz sobre IP (VoIP), incluindo-se a interconexão com a rede de telefonia pública comutada (PSTN), de modo a prover a fruição do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC (fixo-fixo e fixo-móvel), nas modalidades Local e Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) a ser executado de forma contínua, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formado por 4 (quatro) itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

## 2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, no Sistema de Compras do Governo Federal ([www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras)).

2.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.5. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#) e do Decreto n.º 8.538, de 2015.

2.6. Não poderão disputar esta licitação:

2.6.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.6.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.6.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.6.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.6.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.6.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.6.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito

em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.6.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

2.6.9. pessoas jurídicas reunidas em consórcio.

2.6.10. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.6.11. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.7. O impedimento de que trata o item 2.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.8. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.6.2 e 2.6.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.9. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.10. O disposto nos itens 2.6.2 e 2.6.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.11. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).

2.12. A vedação de que trata o item 2.7.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa

que preste assessoria técnica.

### 3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

3.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

3.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 7.1.1 e 7.13.1 deste Edital.

3.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

3.4.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

3.4.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#)

3.4.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);

3.4.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

3.6. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de

pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus [arts. 42 a 49](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021](#).

3.6.1. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

3.7. A falsidade da declaração de que trata os itens 3.4 ou 3.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.

3.8. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.9. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.10. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.11. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

3.11.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

3.11.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

3.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

3.12.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

3.12.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

3.13. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 3.11 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

3.14. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.15. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

#### **4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

4.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos.

4.1.1. valor unitário e total do item;

4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.2.1. O licitante NÃO poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

4.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

4.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na

planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

4.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

4.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4.8.1. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação;

4.8.2. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

4.8.3. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no item 3.9.

4.9. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 71, inciso IX, da Constituição](#); ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

## **5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS FORMULAÇÃO DE LANCES**

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

5.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar

lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

5.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 10,00 (dez reais).

5.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

5.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

5.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações:

5.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

5.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

5.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

5.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens

anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

5.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

5.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

5.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

5.17. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

5.18. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos [arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), regulamentada pelo [Decreto nº 8.538, de 2015](#).

5.18.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

5.18.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

5.18.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por

cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

5.18.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

5.19. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

5.19.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

5.19.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

5.19.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

5.19.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

5.19.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

5.19.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

5.19.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

5.19.2.2. empresas brasileiras;

5.19.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

5.19.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

5.20. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

5.20.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

5.20.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

5.20.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

5.20.4. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

5.20.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

5.21. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

## **6. DA FASE DE JULGAMENTO**

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 2.7 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. SICAF;

6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

6.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União

<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. ([IN nº 3/2018, art. 29, caput](#)).

6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. ([IN nº 3/2018, art. 29, §1º](#)).

6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN nº 3/2018, art. 29, §2º](#)).

6.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.4. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 2.5 e 3.6 deste edital.

6.5. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

6.6. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.6.1. contiver vícios insanáveis;

6.6.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

6.6.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

6.6.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

6.6.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

6.7. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento)

do valor orçado pela Administração.

6.7.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

6.7.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

6.7.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

6.8. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

6.9. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

6.10. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação.

6.10.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

6.10.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

6.11. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

## **7. DA FASE DE HABILITAÇÃO**

7.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

- 7.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.
- 7.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.
- 7.4. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou enviado por e-mail <logistica@anpd.gov.br>.
- 7.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.
- 7.6. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).
- 7.7. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 7.8. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.
- 7.9. A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.
- 7.9.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. ([IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).
- 7.10. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicafe e mantê-los atualizados junto aos órgãos

responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. ([IN nº 3/2018, art. 7º, caput](#)).

7.10.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único](#)).

7.11. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.11.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de **2 (duas) horas**, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

7.11.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no [§ 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

7.12. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

7.12.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

7.12.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

7.13. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64](#), e [IN 73/2022, art. 39, §4º](#)):

7.13.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

7.13.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

7.14. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.15. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.12.1.

7.16. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

7.17. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação ([art. 4º do Decreto nº 8.538/2015](#)).

7.18. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

## **8. DOS RECURSOS**

8.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

8.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

8.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão.

8.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

8.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação.

8.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no [§ 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o prazo para apresentação das

razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

8.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

8.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

8.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

8.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

8.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

8.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico <https://www.gov.br/anpd/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos-1/licitacoes>

## **9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES**

9.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

9.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

9.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

9.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

9.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

9.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

9.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

9.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta.

9.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

9.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação.

9.1.5. fraudar a licitação.

9.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

9.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

9.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

9.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

9.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

9.1.8. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).

9.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

9.2.1. advertência;

9.2.2. multa;

9.2.3. impedimento de licitar e contratar e

9.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

9.3.2. as peculiaridades do caso concreto.

9.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes.

9.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública.

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

9.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de **15 (quinze) dias** úteis, a contar da comunicação oficial.

9.4.1. Para as infrações previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

9.4.2. Para as infrações previstas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

9.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

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

9.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

9.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021](#).

9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 9.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022](#).

9.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para

licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

9.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

9.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

## **10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

10.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#), devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

10.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

10.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelos seguintes meios: <logistica@anpd.gov.br>

10.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

10.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

10.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

## **11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

11.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

11.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

11.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

11.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

11.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

11.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

11.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

11.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

11.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

11.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no sítio eletrônico oficial da ANPD <[www.gov.br/anpd/pt-br](http://www.gov.br/anpd/pt-br)>.

11.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

11.11.1. ANEXO I - Termo de Referência

11.11.1.1. Apêndice do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar

11.11.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato

## AUTORIDADE COMPETENTE



Documento assinado eletronicamente por **Carina Sass Paraguassu, Chefe de Divisão**, em 06/08/2024, às 14:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://anpd-super.mj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://anpd-super.mj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0132235** e o código CRC **B35DECFF**.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União

Atualização: maio/2023

Edital modelo para Pregão Eletrônico para contratação de solução de Tecnologia da Informação e Comunicação - Lei nº 14.133, de 2021.

Aprovado pela Secretaria de Governo Digital

Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação

SCN Quadra 06, Conjunto A, Ed. Venâncio 3000, Bloco A, 9º andar, - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70716-900

Telefone: e Fax: @ fax\_unidade@ - <https://www.gov.br/anpd/pt-br>

**Referência:** Processo nº 00261.002436/2023-67

SEI nº 0132235

# Termo de Referência 2/2024

## Informações Básicas

<b>Número do artefato</b>	<b>UASG</b>	<b>Editado por</b>	<b>Atualizado em</b>
2/2024	302122-AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS	ESTEFANIA MARTINS GONZAGA	31/07/2024 17:04 (v 4.1)
<b>Status</b>			
PUBLICADO			

## Outras informações

<b>Categoria</b>	<b>Número da Contratação</b>	<b>Processo Administrativo</b>
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra		00261.002436 /2023-67

## 1. Definição do objeto

### 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços de solução de telefonia corporativa, com central telefônica com a tecnologia de voz sobre IP (VoIP), incluindo-se a interconexão com a rede de telefonia pública comutada (PSTN, de modo à prover a fruição do **Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC** (fixo-fixo e fixo-móvel), nas modalidades Local e Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) a ser executado de forma contínua, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL	VALOR TOTAL 36 MESES
1	Assinatura mensal do PABX em nuvem, por ramal (sob demanda mensal e variável) os quais devem incluir: instalação, configuração e manutenção, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN, para fixo e móvel, e licença do <i>softphone</i> .	26077	Assinatura mensal, por ramal, sob demanda	Até 227 (sob demanda)	R\$ 35,50	R\$ 8.058,50	R\$ 96.702,00	R\$ 290.106,00
2	Fornecimento de aparelho IP básico (sob demanda mensal e variável)	26263	Unidades ativas por mês	Até 207 (sob demanda)	R\$ 16,20	R\$ 3.353,40	R\$ 40.240,80	R\$ 120.722,40
3	Fornecimento de aparelho IP avançado (sob demanda mensal e variável)	26263	Unidades ativas por mês	Até 20 (sob demanda)	R\$ 60,35	R\$ 1.207,00	R\$ 14.484,00	R\$ 43.452,00

4	Chamada de Longa Distância Internacional (LDI) originada em terminal fixo destinada a qualquer país/região para fixo ou móvel	27839	Minuto	Até 80 minutos (sob demanda)	R\$ 2,50	R\$ 200,00	R\$ 2.400,00	R\$ 7.200,00
<b>TOTAL</b>						<b>R\$ 12.818,90</b>	<b>R\$ 153.826,80</b>	<b>R\$ 461.480,40</b>

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

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que o seu fornecimento é ininterrupto, em decorrência de necessidade permanente da manutenção da atividade administrativa, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

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

## 2. Fundamentação da contratação

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

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

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2023, conforme detalhamento a seguir:

I) ID PCA no PNCP: 44365866000171-0-000001/2023

II) Data de publicação no PNCP: 25/07/2023

III) Id do item no PCA: 16

IV) Classe/Grupo: 141 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC), TELECOMUNICAÇÕES MÓVEIS (SMP) E TELECOMUNICAÇÕES SATELITAIS

V) Identificador da Futura Contratação: 302122-33/2023

## 3. Descrição da solução

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

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

## 4. Requisitos da contratação

### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

#### Sustentabilidade

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

4.1.1. Observar, no que couber, o disposto na Instrução Normativa nº 1, de 19 de janeiro de 2010, bem como, instituir a Política de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), e atender ao Decreto nº 7.746/2012 e suas alterações para promoção do desenvolvimento nacional sustentável.

4.1.2. Estar adequada aos termos do art. 7º, inc. XI da Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) que trata sobre as aquisições e contratações governamentais, deve ser dada prioridade para produtos reciclados e recicláveis e para bens, serviços e obras que considerem critérios compatíveis com padrões de consumo social e ambientalmente sustentáveis.

4.1.3. Pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, para evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela contratante.

4.1.4. No encerramento do contratual, conforme necessidade da contratante, deverá realizar o descarte dos equipamentos de forma adequada, obedecendo aos procedimentos de logística reversa.

#### **Subcontratação**

4.2. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

#### **Garantia da contratação**

4.3. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

#### **Vistoria**

4.4. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

## **5. Modelo de execução do objeto**

### **5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

#### **Condições de Execução**

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. A implantação será realizada em conformidade com o documento denominado Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução, que deverá ser entregue à ANPD, em até 15 (quinze) dias corridos, contados da assinatura do contrato, e deverá apresentar aderências às melhores práticas e manuais do fabricante do produto. Deverá conter, no mínimo, as seguintes informações: (i) versão dos softwares utilizados; (ii) cronograma de atividades; (iii) janelas de implantação, com o tempo necessário à realização de cada atividade; (iv) análise de possíveis impactos no ambiente tecnológico da ANPD durante a implantação; (v) plano de testes e checklist de validação da implantação; (vi) plano de rollback; e (vii) documentações que serão elaboradas e entregues à ANPD.

5.1.2. O documento denominado Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução deverá ser aprovado, de forma prévia às atividades de implantação, pela equipe técnica da ANPD, em até 10 (dez) dias úteis, a contar da entrega do aludido documento à ANPD.

#### **Local e horário da prestação dos serviços**

5.2. Os serviços serão prestados no endereço na Autoridade Nacional de Proteção de Dados, Setor Comercial Norte - SCN, Quadra 6, Edifício Venâncio 3000, Bloco "A", 9º e 10º andar, CEP 70.716-900 - Asa Norte - Brasília – DF.

5.3. Os serviços serão prestados de forma ininterrupta.

**Rotinas a serem cumpridas**

5.4. A execução contratual observará as rotinas abaixo:

- 5.4.1. A implantação deverá ocorrer em até 20 (vinte) dias após a aprovação do documento Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução.
- 5.4.2. Entende-se como implantação: a instalação, configuração e testes de funcionalidade da plataforma de telefonia.
- 5.4.3. A implantação da plataforma de telefonia não poderá interromper o serviço, exceto nas janelas de implantação /manutenção agendadas.
- 5.4.4. As atividades de implantação deverão ser acompanhadas pela equipe técnica da ANPD, quando esta entender necessário.
- 5.4.5. A prestação dos serviços de implantação será realizada, preferencialmente, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 18:00 horas, desde que não impacte no funcionamento do ambiente tecnológico da ANPD. Nos casos em que possam ensejar algum impacto, a realização dos serviços ocorrerá em horários noturnos, em qualquer dia da semana, desde que previamente autorizados pela ANPD. Em hipótese alguma a ANPD será responsável pelo pagamento de horas extras aos funcionários da CONTRATADA, cabendo quaisquer custos dessa natureza à própria CONTRATADA.
- 5.4.6. As atividades deverão ter o seu agendamento previamente aprovado pela ANPD.
- 5.4.7. Caso a implantação não seja realizada de forma adequada, a ANPD poderá recusar a prestação do serviço e solicitar a realização da atividade de forma correta, o que não exclui possível sancionamento ante a eventual não aceitação.

**Materiais a serem disponibilizados**

5.5. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

- 5.5.1. Caso seja necessário instalar algum equipamento nas dependências da ANPD, deverá ser compatível para instalação em racks padrão 19" e vir acompanhado de kits de fixação, cabos, acessórios e demais materiais necessários à sua instalação, configuração e operação. Adicionalmente, deverá ser instalado em rack da ANPD.
- 5.5.2. 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 ANPD.

**Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

5.6. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

- 5.6.1. Provimento de telefonia para os servidores da ANPD. O serviço de telefonia constitui-se em instrumento de trabalho dos servidores da ANPD;
- 5.6.2. 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;
- 5.6.3. Adotar solução homologada pela ANATEL, conforme normas vigentes;
- 5.6.4. Continuidade dos serviços por meio 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.
- 5.6.5. 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.
- 5.6.6. Capacidade de operar em redes de dados com endereçamento IP versão 6.
- 5.6.7. Compatibilidade com os codecs de áudio e vídeo padrão do mercado: G.711 A-law / U-law, G.722, G729A, Opus e H.264.

5.6.8. Possuir acesso à 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.

5.6.9. Implementar protocolo de sinalização de dados seguro, TLS v.1.3, com chaves de 256 bits.

5.6.10. Implementar criptografia das chamadas de áudio e vídeo por meio do protocolo SRTP, utilizando chaves com no mínimo AES 256 bits.

5.6.11. 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*.

5.6.12. Possuir elemento de segurança de borda da rede de telefonia capaz de operar como IPS (*intrusion prevention systems*), realizar inspeção de pacotes, proteção contra *Toll Fraud* e *Call Walking*, proteção contra-ataques do tipo DoS /DDoS (*Crash, flood, resource hang, fuzz e open transaction*) e proteção de camada 3 e 4 (*ICMP Flood Prevention e Port Scan Blocking*). A solução contratada não deverá fragilizar a segurança da rede do órgão, haja vista os ataques cibernéticos serem crescentes e trazerem prejuízos à ANPD, cidadãos e setor regulado.

5.6.13. Adotar os blocos de números DDR atualmente em uso pela ANPD, por meio de portabilidade numérica, evitando a troca de números e conseqüente prejuízo à comunicação desejada. Frise-se que tanto servidores quanto cidadãos e entidades reguladas conhecem alguns números necessários ao atendimento de suas necessidades.

5.6.14. Prover novos aparelhos IPs para os usuários com interface de rede gigabit, consumo classe 1 POE, display LCD, viva voz, criptografia, login integrado com LDAP, teclas programáveis e entrada para *headset*.

5.6.15. 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) ou outras regulamentações específicas.

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

5.7. O prazo de garantia contratual dos aparelhos IP a serem fornecidos (itens 2 e 3), complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 36 (trinta e seis) meses, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo dessa parcela do objeto.

#### **Procedimentos de transição e finalização do contrato**

5.8. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

## **6. Modelo de gestão do contrato**

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

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

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

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

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

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

**Preposto**

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

6.7. A Contratada não terá obrigação de manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período contratual. A manutenção de preposto da empresa no local da execução do objeto contratual se dar-se-á somente a critério da contratada, caso julgue necessário para efetiva prestação dos serviços.

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

**Fiscalização**

6.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)).

**Fiscalização Técnica**

6.10. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI](#));

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

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

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

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

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

**Fiscalização Administrativa**

6.16. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

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

**Gestor do Contrato**

6.19. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

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

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

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

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

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

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

## 7. Critérios de medição e pagamento

### 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, conforme disposto neste item.

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

7.1.1.1. não produzir os resultados acordados,

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

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

7.2. A utilização do Nível Mínimo de Serviços Exigidos não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

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

7.3.1. A forma de acompanhamento dar-se-á por meio da verificação, pela ANPD, da incidência da CONTRATADA nas situações previstas na “Tabela de Ocorrências” a seguir:

Item	Descrição	Incidência	Pontos Perdidos
1	Entregar documento de cobrança em prazo superior a 30 dias úteis após o período de apuração do serviço realizado	Por ocorrência	0,4
2	Cobrança por serviços não prestados ou cobrança de valores em desacordo com o contrato	Por ocorrência	0,5
3	Enviar fatura e/ou detalhamento da fatura com erro, após pedido de correção pela fiscalização contratual	Por ocorrência	0,6
4	Transferir a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto para terceiros.	Por ocorrência	0,4
5	Deixar de atender os requisitos de Níveis Mínimos de Serviço Exigidos que impacte apenas um usuário.	Por ocorrência	0,2
6	Recusar-se a executar algum serviço que esteja previsto contratualmente.	Por ocorrência	0,5
7	Alocar materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em desconformidade com a qualidade ou quantidade especificadas.	Por ocorrência	0,5
8	Não realizar suporte em caso de falha nos entroncamentos, bem como nos demais componentes ou equipamentos sob responsabilidade da	Por	0,4

	CONTRATADA.	ocorrência	
9	Não comunicar as interrupções programadas dos serviços, ao respectivo agente de fiscalização contratual.	Por ocorrência	0,4
10	Não 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.	Por ocorrência	0,4
11	Deixar de atender os requisitos de Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) que impactem mais de um usuário.	Por ocorrência	1
12	Não manter sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, no mínimo, dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.	Por ocorrência	1
13	Deixar de registrar as chamadas de saída pelo número individual de origem (Prefixo + MCDU), tal como é realizado nas chamadas originadas por meio de celulares.	Por ocorrência	0,3
14	Não realizar, no prazo previsto na legislação vigente, a portabilidade numérica para todos os ramais (DDR) existentes.	Por ocorrência	0,5
15	Não disponibilizar a funcionalidade Discagem Direta a Ramal (DDR) que permite ao público externo acessar diretamente os ramais da ANPD sem a necessidade de passar por uma telefonista ou por uma Unidade de Resposta Audível (URA).	Por ocorrência	0,4
16	Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registros das ocorrências (por chamada não atendida)	Por ocorrência	0,4
17	Atraso no atendimento e resolução de chamados após notificação de ocorrências de interrupção na prestação dos serviços.	Por ocorrência e por dia	0,8
18	Atraso na habilitação e ativação dos serviços.	Por ocorrência e por período de atraso	0,5
19	Deixar de efetuar testes de verificação, quando solicitados.	Por ocorrência	0,8

7.3.1. O procedimento de fiscalização e de gestão da qualidade do serviço prevê que, uma vez verificada a ocorrência, por parte da CONTRATADA, nas situações previstas na tabela acima, deverão ser descontados os pontos correspondentes.

7.3.2. A apuração dar-se-á com periodicidade mensal, após o encerramento de cada mês.

7.3.3. O mecanismo de cálculo da Nota Mensal de Avaliação (NMA) será a partir da fórmula:  $NMA = 10 - \text{Pontos\_perdidos}$ , onde a variável "Pontos\_perdidos" será calculada como o somatório dos pontos auferidos mediante as ocorrências previstas na tabela do item 7.3.1 no período avaliado, conforme item 7.3.2.

7.3.4. A adequação do pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação (NMA) obtida pela CONTRATADA, considerando os critérios definidos a seguir:

Classe Padrão de Medição	NMA	Percentual de Desconto
Faixa I	$\leq 0,5$	não ocorrerá incidência de desconto
Faixa II	$> 0,5$ até $\leq 1,0$	haverá desconto de 3% em relação à totalidade dos serviços prestados na apuração mensal
Faixa III	$> 1,0$ até $\leq 1,5$	haverá desconto de 6% em relação à totalidade dos serviços prestados na apuração mensal
Faixa IV	$> 1,5$	haverá desconto de 10% em relação à totalidade dos serviços prestados na apuração mensal

7.3.5. Os níveis de serviço terão INÍCIO DE VIGÊNCIA a partir do início de vigência do contrato.

7.3.6. Poderá ser objeto de proposição de sanção administrativa de inexecução contratual a obtenção de NMA superior a 2,5 de forma reiterada.

7.3.7. Deverão ainda ser cumpridos os seguintes indicadores pela CONTRATADA:

7.3.7.1. Disponibilidade mensal do serviço de telefonia de 99,6%. Entende-se por disponibilidade o pleno funcionamento dos ramais IP, permitindo a realização de ligações internas, locais e nacionais.

7.3.7.2. O tempo máximo para o início do atendimento do chamado, em caso de indisponibilidade, será de 1 (uma) hora, contados da abertura do chamado.

7.3.7.3. O tempo máximo para recuperação do serviço e fechamento do chamado, em caso de indisponibilidade do serviço de telefonia, será de 4 (quatro) horas.

7.3.7.4. O tempo máximo para o início do atendimento, de chamados que não tenham relação com indisponibilidade do serviço de telefonia, será de 2 (duas) horas, contados da abertura do chamado.

7.3.7.5. O tempo máximo para atendimento de chamado e seu fechamento, que não tenha relação com indisponibilidade do serviço de telefonia, será de 6 (seis) horas.

7.3.7.6. O tempo máximo para atendimento de chamado e seu fechamento, que não tenha relação com indisponibilidade do serviço de telefonia, e que seja de configuração de alta complexidade, será de 16 (dezesesseis) horas.

7.3.7.7. Para chamados relacionados à indisponibilidade os prazos deverão ser contabilizados em horas corridas. Para os demais chamados, os prazos deverão ser contabilizados apenas no horário comercial (8h às 12h e 14h às 18h) e durante os dias da semana, sendo interrompido fora do horário comercial e dias não úteis.

7.3.7.8. Desde que acordado entre as partes, a CONTRATADA poderá realizar atendimento fora do intervalo de 8h às 12h e de 14h às 18h nos dias úteis, ou a qualquer hora nos finais de semana e feriados.

7.3.7.9. Chamados com escopo extenso, inviável de atender dentro do nível de serviço, deverão ter um nível de serviço acordado entre as partes.

## Do recebimento

7.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 15 (quinze) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

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

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

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

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

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

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

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

- 7.9.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)
- 7.9.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 7.9.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades
- 7.10. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 7.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 7.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 7.11.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
- 7.11.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 7.11.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 7.11.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 7.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 7.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 7.14 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

### Liquidação

- 7.15. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).
- 7.16. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 7.17. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- 7.17.1. o prazo de validade;
- 7.17.2. a data da emissão;
- 7.17.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 7.17.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.17.5. o valor a pagar; e

7.17.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

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

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

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

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

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

### **Prazo de pagamento**

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

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

### **Forma de pagamento**

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

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

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

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

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

### **Cessão de crédito**

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

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

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

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

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

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

## 8. Critérios de seleção do fornecedor

### 8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

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

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

#### Regime de execução

8.2. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço unitário, uma vez que há estimativa precisa dos itens e respectivos quantitativos que compõem o objeto a ser licitado.

#### Exigências de habilitação

##### Habilitação jurídica

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

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

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

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

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

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

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

8.11. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o [art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971](#).

8.12. Ato de autorização, contrato de concessão ou documento equivalente, na forma da lei, em plena vigência e validade, que comprove que o licitante está autorizado a explorar o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), nas modalidades local, LDN e LDI, na localidade definida para a contratação, nos termos da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, do Decreto nº 6.654, de 20 de novembro de 2008, da Resolução/ANATEL n.º 426, de 9 de dezembro de 2005, e da legislação vigente.

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

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

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

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

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

8.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);

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

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

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

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

### **Qualificação Econômico-Financeira**

8.22. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação ([art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021](#)), ou de sociedade simples;

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

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

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

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

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

8.24.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

8.25. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

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

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

### Qualificação Técnica

8.28. Considerando-se que os itens 1, 2 e 3 da tabela constante do item 1.1 deste TR observa o disposto no art. 67, § 1º, da Lei n.º 14.133, de 2021, o fornecedor deverá comprovar aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

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

8.28.1.1. Fornecimento de PABX Virtual em nuvem para no mínimo 100 usuários/ramais, incluindo-se instalação, configuração e migração.

8.28.1.2. Fornecimento de aparelho IP básico e avançado para, no mínimo, 100 usuários/ramais.

8.28.1.3. Fornecimento de franquia de minutos de voz ilimitada (Fixo-Fixo e Fixo-Móvel Local e LDN) para pelo menos 100 (cem) ramais.

8.29.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante, observado o § 2º, do art. 67, da Lei n.º 14.133, de 2021.

8.29.2.1 Será aceito o somatório de atestados diversos para comprovação do disposto nos itens 8.28.1.1 a 8.28.1.3

8.30.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

8.30.4. O licitante 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.

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

8.31.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos [arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971](#);

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

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

8.31.4. O registro previsto na [Lei n. 5.764, de 1971, art. 107](#);

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

8.31.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata

da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

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

## 9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 461.480,40

### 9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 461.480,40 (quatrocentos e sessenta e um mil, quatrocentos e oitenta reais e quarenta centavos), para o período de 36 (trinta e seis) meses, conforme custos unitários apostos na tabela a seguir:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL	VALOR TOTAL 36 MESES
1	Assinatura mensal do PABX em nuvem, por ramal (sob demanda mensal e variável) os quais devem incluir: instalação, configuração e manutenção, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN, para fixo e móvel, e licença do <i>softphone</i> .	26077	Assinatura mensal, por ramal, sob demanda	Até 227 (sob demanda)	R\$ 35,50	R\$ 8.058,50	R\$ 96.702,00	R\$ 290.106,00
2	Fornecimento de aparelho IP básico (sob demanda mensal e variável)	26263	Unidades ativas por mês	Até 207 (sob demanda)	R\$ 16,20	R\$ 3.353,40	R\$ 40.240,80	R\$ 120.722,40
3	Fornecimento de aparelho IP avançado (sob demanda mensal e variável)	26263	Unidades ativas por mês	Até 20 (sob demanda)	R\$ 60,35	R\$ 1.207,00	R\$ 14.484,00	R\$ 43.452,00
4	Chamada de Longa Distância Internacional (LDI) originada em terminal fixo destinada a qualquer país/região para fixo ou móvel	27839	Minuto	Até 80 minutos (sob demanda)	R\$ 2,50	R\$ 200,00	R\$ 2.400,00	R\$ 7.200,00
<b>TOTAL</b>						<b>R\$ 12.818,90</b>	<b>R\$ 153.826,80</b>	<b>R\$ 461.480,40</b>

## 10. Adequação orçamentária

### 10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

10.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: 302122;

II) Fonte de Recursos: 1000;

III) Programa de Trabalho: 04.125.5115.21D5.5664;

IV) Elemento de Despesa:33.90.40-14;

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

## 11. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: Administrativo

### **CARINA SASS PARAGUASSU**

Membro da comissão de contratação



*Assinou eletronicamente em 31/07/2024 às 15:27:42.*

Despacho: Requisitante

### **ESTEFANIA MARTINS GONZAGA**

Membro da comissão de contratação



*Assinou eletronicamente em 31/07/2024 às 10:11:48.*

Despacho: Técnico

### **RODRIGO VAZ DOS SANTOS**

Membro da comissão de contratação



*Assinou eletronicamente em 31/07/2024 às 15:36:30.*

Despacho: Aprovo.

**MARIANE CORTAT CAMPOS MELO**

Autoridade competente



*Assinou eletronicamente em 31/07/2024 às 16:59:56.*

## Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ETP17\_2023.pdf (285.86 KB)

**Anexo I - ETP17\_2023.pdf**

# Estudo Técnico Preliminar 17/2023

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 00261.002436/2023-67

## 2. Descrição da necessidade

Objetiva-se verificar a viabilidade técnica e econômica para adquirir serviços de Telefonia Fixa, a serem executados de forma contínua, para atender às necessidades da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), com fulcro na contratação de empresa especializada na prestação de solução de telefonia corporativa, com central telefônica com a tecnologia de voz sobre IP (VoIP), incluindo-se a interconexão com a rede de telefonia pública comutada (PSTN, de modo a prover a fruição do **Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC** (fixo-fixo e fixo-móvel), nas modalidades Local e Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) a ser executado de forma contínua.

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD foi instituída por meio da Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD. Essa lei estabeleceu as diretrizes fundamentais sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, além de criar a ANPD para atuar na implementação da LGPD em todos os seus aspectos (normativo e fiscalizatório), orientando e fiscalizando entes públicos e privados em todas as esferas nas questões relativas à proteção de dados pessoais.

A estrutura regimental da ANPD foi aprovada pelo Decreto n.º 10.474, de 26 de agosto de 2020, passando a existir administrativamente a partir de 6 de novembro de 2020. O Decreto n.º 11.202, de 21 de setembro de 2022, que altera a estrutura regimental da ANPD, incluiu a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - CGTI, a qual compete, entre outras atribuições, assessorar a direção da ANPD e o Comitê de Governança Digital em questões relacionadas à tecnologia da informação.

Além disso, é importante ressaltar as mudanças ocorridas na estrutura e no posicionamento da ANPD no contexto da LGPD. A Medida Provisória nº 1.124, de 13 de junho de 2022, que foi posteriormente traduzida na Lei nº 14.460, de 25 de outubro de 2022, promoveu a transformação da ANPD em uma autarquia de natureza especial, desvinculando-a da estrutura da Presidência da República. Com isso, para estabelecer uma transição adequada entre a Presidência e a ANPD, foi publicada a Portaria Conjunta SG-PR nº 141, em 29 de setembro de 2022, que define um prazo para que a ANPD assuma integralmente suas responsabilidades até 31 de dezembro de 2024. Porém, no dia 1º de janeiro de 2023, foi publicado o Decreto nº 11.348, que criou a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Justiça e Segurança Pública - MJSP, e nesse contexto, a ANPD passou a ser vinculada ao MJSP. No dia 9 de fevereiro de 2023, foi criada a Portaria Conjunta MJSP/ANPD nº 5 que trata do apoio administrativo que engloba as atividades de logística, execução orçamentária, financeira, patrimonial, contábil, dentre outras necessárias ao pleno funcionamento da ANPD e que será válido até 31 de dezembro de 2023.

Atualmente, a ANPD faz uso da infraestrutura de telefonia pertencente ao MJSP que, como dito, possui advento final disposto na Portaria Conjunta MJSP/ANPD nº 5, qual seja a data de 31 de dezembro de 2023. A solução a qual busca-se contratar é de extrema importância para o órgão, dado que uma eventual interrupção, ante a expiração do acordo de cooperação entre a ANPD e o MJSP, afetará diretamente os trabalhos de todos os seus departamentos, impossibilitando tanto a utilização desse meio de comunicação internamente quanto o atendimento ao público externo.

A contratação de uma central telefônica VoIP, seja virtual ou física (*on-premise*), com o adicional de interconexão à rede pública de telefonia comutada, possibilita aos usuários a realização de ligações entre ramais no âmbito do órgão e, ainda, o direcionamento para ligações telefônicas externas. Adicionalmente, as soluções disponíveis no mercado são capazes de oferecer controle de bilhetagem e tarifação, para facilitação da conferência de faturas, atendimento automatizado e gravação de ligações, bem como integração com soluções como aplicativos de conferência online.

Diante desse cenário e visando garantir a continuidade de serviço essencial no âmbito da ANPD, necessário se faz a condução de novo planejamento da contratação, evitando que o órgão corra o risco de ficar com solução inoperante, o que pode acarretar sérios prejuízos ao cumprimento de sua missão institucional.

### 2.1. Motivação/Justificativa

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD, como toda organização da Administração Pública, utiliza os serviços de telefonia como meio de comunicação. Assim, a presente contratação tem por objetivo garantir a continuidade dos meios de comunicação utilizados pela Autoridade.

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

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS ANPD 2021/2023
<b>Objetivo Estratégico 03 - Ação 01</b> - Estabelecer estrutura definitiva da ANPD.
Objetivos Estratégicos de TIC da ANPD (PDTIC 2023/2024)
<b>OETI01 - Objetivo Estratégico de TIC 01</b> - Intensificar e aprimorar o uso de Tecnologia de Informação na ANPD.

ID Ação	Ação do PDTIC	ID Meta	Meta do PDTIC associada	ID Necessidade	Necessidades do PDTIC
A008	Contratação do Serviço de Telefonia Digital Voz sobre IP	M2	% de Contratações de Serviços de TI	N01	Provimento, manutenção e atualização do Parque Tecnológico e conectividade

Insta salientar que, consoante o item 1.6 "b" da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, as contratações de telefonia não são consideradas serviços de TIC, *in verbis*:

"b) **Excluem-se dessa categoria** os serviços de telefonia fixa comutada (STFC), Serviço Móvel Pessoal (SMP), **VoIP (telefonia baseada em voz sobre IP)**, centrais telefônicas, **PABX (física ou virtual)** ou infraestrutura de telefonia interna ou externa destinada ao tráfego de voz digital ou não digital."

### 2.2. Das definições

Para fins deste estudo técnico preliminar, define-se:

- Ambiente Computacional - o conjunto de hardwares e softwares que compõem a infraestrutura de *data center* da Anatei para a disponibilização dos ambientes de desenvolvimento, sustentação, homologação e produção da ANPD.
- Análise da Causa raiz - busca da solução definitiva do problema, não tratar apenas seus efeitos.
- Aparelho IP (ou *hardphone*) - aparelho telefônico físico, concebido para uso em uma estação de trabalho, compatível com a tecnologia IP (*internet protocol*) e o protocolo SIP (*session initiation protocol*).
- Base de Conhecimento - armazena conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos clientes, por meio de ferramentas ou sistemas especialistas.
- Captura de grupo - permite configurar usuários para atenderem qualquer ramal que tocar no seu grupo.
- Captura individual - permite atender uma chamada telefônica feita para outro ramal do grupo, digitando o código da facilidade seguido do ramal que está recebendo a chamada.
- Chamada em espera - a chamada em espera permite que pessoas possam, durante uma chamada em andamento, atender a uma segunda chamada enquanto colocam a atual em espera.

- Chamado - qualquer tipo de solicitação formalmente registrada por meio válido na Central de Atendimento, seja incidente, requisição de informação, aconselhamento, acesso a um serviço ou modificação pré-aprovada.
- *Cloud Computing* (Computação em Nuvem) - refere-se à utilização da memória e da capacidade de armazenamento e cálculo de computadores e servidores compartilhados e interligados por meio da internet, seguindo o princípio da computação em grade.
- CSP (Código de Seleção da Prestadora) - conjunto de caracteres numéricos que permite ao usuário escolher a prestadora do STFC de longa distância nacional ou internacional.
- *Data center* - o conjunto de hardwares com capacidade de processamento, armazenamento, proteção, balanceamento, endereçamento e distribuição de informações.
- Direcionamento de chamada - recurso que seleciona quais ligações serão enviadas para determinado telefone de forma automática.
- Disponibilidade - habilidade de um serviço ou recurso de desempenhar sua função necessária em um determinado instante ou durante um período acordado.
- DDR - Discagem Direta a Ramal.
- Grupo de captura - telefones que pertencem a um mesmo grupo, no qual os membros podem capturar uma chamada
- Grupo de busca - verificar se é a ordem de chamada telefônica quando não é atendida ou ramal ocupado.
- Incidente - uma interrupção não planejada, uma redução na qualidade ou um evento que ainda não impactou o serviço do usuário.
- Infraestrutura de TI - conjunto de hardware, software, redes, instalações, e demais equipamentos relacionados à tecnologia da informação, usado para testar, fornecer, controlar ou suportar serviços de TI.
- ITSM (*Information Technology Service Management* ou Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação) - tem por objetivo prover um serviço de TI com qualidade e alinhado às necessidades do negócio.
- LDN - Longa Distância Nacional.
- LDI - Longa Distância Internacional.
- Melhores práticas - a forma ou método de realizar uma função de negócio ou processo que é considerado superior a todos os outros métodos conhecidos com base em investigação objetiva e independente.
- MPLS (*Multiprotocol Label Switching*) - tecnologia de redes que consiste em roteamento baseado em pacotes rótulos. Dentre outros aspectos positivos, essa tecnologia permite aceleração do transporte de pacotes, qualidade de serviços, etc.
- NMSE - Nível Mínimo de Serviço Exigido - definições que ditam parâmetros mínimos exigidos na prestação do serviço.
- Ordem de Serviço (OS) - é a formalização do trabalho que será prestado ao contratante. É o documento que contém as definições e informações necessárias para planejar e executar um serviço, bem como a autorização formal para sua realização.
- PABX em nuvem - é um sistema de telefonia que fica na nuvem e depende de acesso à Internet para sua utilização. Pode possuir as mesmas facilidades de uma PABX tradicional, mas apresenta menor custo de sustentação e não requer alta especialização por parte dos clientes que o contratam.
- PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação) - documento que apresenta uma visão holística da TI e visa orientar uma organização a formular sua estratégia de TI e como ela irá gerar valor ao negócio.
- PMUD - Plano de Mudança - documento de planejamento adotado no Gerenciamento de Mudanças. Visa obtenção de mudanças controladas com maior probabilidade de êxito. Diminui a probabilidade de resultados indesejados.
- Prioridade - uma Categoria usada para identificar a importância relativa de um Incidente, Problema, Requisição de Serviço ou Mudança. Prioridade é o resultado de gravidade x urgência x tendência.
- Problema - é uma causa comum de um ou mais acidentes, nem sempre conhecida quando das suas ocorrências.
- QoS (*Quality of Service* ou Serviço de Qualidade) - política que gerencia a priorização da utilização de banda de internet para cada protocolo.
- Qualidade - a habilidade de um produto, Serviço ou Processo em fornecer o valor pretendido.
- Retenção de chamada - o recurso em questão permite que você use um botão de silenciar para colocar uma pessoa em espera enquanto a transfere, procura uma resposta para uma pergunta ou obtém assistência de um supervisor, ou algo semelhante.
- Retorno automático de chamada - ligação automática para o número que realizou a chamada, mas não obteve êxito no seu atendimento.
- SBC (*Session Border Controller*) - equipamento implantado na borda da rede que possui várias funções, permitindo a interligação de redes externas com redes internas.
- *Service Desk* (Central de Serviço) - ponto único de contato entre o provedor de serviço e os usuários. Uma central de serviço típica gerencia incidentes, requisições de serviço e a comunicação com os usuários.
- Siga-me interno - recurso que permite direcionar as ligações que chegam ao seu telefone para outro.
- Sinalização de segunda chamada - recurso utilizado quando o ramal está ocupado.

- *Softphone* - aplicativo que pode ser instalado em aparelhos diversos do hardphone, tais como smartphones, tablets, laptops e desktops, habilitando-os a funcionar como um terminal telefônico do PABX em nuvem, podendo receber e realizar chamadas, tanto para a rede pública de telefonia quanto para outros ramais.
- SLA - *Service Level Agreement*, do português Acordo de Nível de Serviço. Nível de serviço acordado entre as partes envolvidas na prestação de serviços.
- SMS - *Short Message Service*, do português Serviço de Mensagens Curtas.
- STFC - Serviço Telefônico Fixo Comutado.
- Telefonia em nuvem - é um serviço prestado por empresas de telefonia/tecnologia que permite a utilização da telefonia digital, tendo como provedor do serviço um PABX hospedado em servidores na Internet.
- TI (Tecnologia da Informação) - conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação que visam a produção, o armazenamento, a transmissão, o acesso, a segurança e o uso das informações.
- TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) - conjunto de recursos tecnológicos que, integrados entre si, proporcionam a comunicação de vários tipos de processos, ou seja, são tecnologias usadas para compartilhar informações.
- Transferência de chamada - recurso que permite que você transfira uma ligação para outro número enquanto utiliza o aparelho de telefone receptor.
- *Troubleshooting* - é uma forma de resolver problemas, muitas vezes aplicada na reparação de produtos ou processos falhas. É uma busca sistemática e lógica pela raiz de um problema, de modo a que possa ser resolvido e o produto ou processo possa ficar novamente operacional.
- UCaaS (*Unified Communications as a Service*) - serviço unificado de Comunicação. Usuário - Aquele que usufrui diretamente dos serviços prestados.
- Usuário - Aquele que usufrui diretamente dos serviços prestados.

### 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenação-Geral de Administração	Luanna Siqueira de Assis

### 4. Descrição dos Requisitos da Contratação

#### 4.1. Identificação das necessidades de negócio

Provimento de telefonia para os servidores da ANPD. O serviço de telefonia constitui-se em instrumento de trabalho dos servidores da ANPD.

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.

Adotar solução homologada pela ANATEL, conforme normas vigentes.

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.

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.

Capacidade de operar em redes de dados com endereçamento IP versão 6.

Compatibilidade com os codecs de áudio e vídeo padrão do mercado: G.711 A-law / U-law, G.722, G729A, Opus e H.264.

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.

Implementar protocolo de sinalização de dados seguro, TLS v.1.3 ou mais recente, com chaves de, no mínimo, 256 bits.

Implementar criptografia das chamadas de áudio por meio do protocolo SRTP, utilizando chaves AES com, no mínimo, 256 bits.

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*.

Possuir elemento de segurança de borda da rede de telefonia capaz de operar como IPS (*intrusion prevention systems*), realizar inspeção de pacotes, proteção contra *Toll Fraud* e *Call Walking*, proteção contra-ataques do tipo DoS/DDoS (Crash, flood, resource hang, fuzz e open transaction) e proteção de camada 3 e 4 (*ICMP Flood Prevention* e *Port Scan Blocking*). A solução contratada não deverá fragilizar a segurança da rede do órgão, haja vista os ataques cibernéticos serem crescentes e trazerem prejuízos à ANPD.

Adotar os blocos de números DDR atualmente em uso pela ANPD, caso esta requeira, por meio de portabilidade numérica, evitando a troca de números e conseqüente prejuízo à comunicação desejada. Frise-se que tanto servidores quanto cidadãos e entidades reguladas conhecem alguns números necessários ao atendimento de suas necessidades.

Prover novos aparelhos IPs para os usuários com interface de rede gigabit, consumo classe 1 POE, display LCD, viva voz, criptografia, login integrado com LDAP, teclas programáveis e entrada para headset.

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), as políticas internas de telefonia, segurança e privacidade da ANPD, bem como outras regulamentações específicas.

#### 4.2. Requisitos Gerais

Caso seja necessário instalar algum equipamento nas dependências da ANPD, deverá ser compatível para instalação em racks padrão 19" e vir acompanhado de kits de fixação, cabos, acessórios e demais materiais necessários à sua instalação, configuração e operação. Adicionalmente, deverá ser instalado em rack da ANPD.

Caso seja necessário instalar algum equipamento nas dependências da ANPD, 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.

Todos os equipamentos envolvidos na solução de telefonia devem ser certificados/homologados pela Anatel.

A solução deverá ter disponibilidade mínima de 99,6%, não incluindo-se as indisponibilidades negociadas para janelas de manutenção.

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 ANPD.

Todos os backups realizados da solução deverão ser armazenados por, pelo menos, 01 (um) ano.

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.

A CONTRATADA deverá protocolar na ANPD, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, relatório mensal referente à prestação dos serviços, incluindo:

- informações sintéticas dos chamados abertos e fechados no mês e o respectivo cumprimento dos níveis de serviço;
- informações das indisponibilidades de cada item de serviço contratado, com identificação do serviço, datas, horas e tempo total das indisponibilidades;
- informações de capacidade e desempenho (qualidade) da solução de telefonia, bem como o consumo de STFC, por usuário.

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 ANPD.

### 4.3. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

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).

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.

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

- Ligação interna (apenas entre ramais);
- Ligação interna + ligação local e interurbana para telefone fixo e móvel celular;
- Ligação interna + ligação local, interurbana e internacional para telefone fixo e móvel celular.

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

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.

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

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

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

A solução deve suportar transmissão de FAX por meio do padrão T.38.

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

A arquitetura do serviço de telefonia deverá contar com SBC (*Session Border Controller*) na nuvem da solução ofertada.

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.

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

O PABX virtual deve estar instalado em, pelo menos, 2 (dois) datacenters distintos, localizados no Brasil, em razão de questões normativas e de segurança da informação.

Os aparelhos *hardphones* 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 *caller ID*, data e hora automática, chamada em espera, transferência de chamadas, chefe /secretária ou similar, rediscagem, histórico de ligações, provisionamento automático e teclas de atalho.

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.

Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá realizar, sem custo adicional para a ANPD, 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.

Todos os componentes utilizados na ANPD, para a prestação do serviço, devem ser novos (primeiro uso) e estar em linha de produção no fabricante.

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

A CONTRATADA deverá fornecer *softphone* para desktop (Windows) e smartphone, com sistemas IOS e Android. O *softphone* deverá ser do mesmo fabricante da solução do PABX em nuvem ou homologado por este fabricante. Os aplicativos deverão ser baixados da Apple Store ou Play Store.

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

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

O *softphone* deverá permitir integração com LDAP para contatos.

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

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.

#### 4.4. Requisitos Funcionais

Possuir lista acessível a cada terminal da central virtual com, no mínimo, 20 chamadas de cada tipo (efetuadas, recebidas, perdidas), incluindo acesso para funções de controle de chamadas, a exemplo de reteclagem.

Realizar o recebimento de conteúdo de correio de voz.

Permitir acesso aos recursos de correio de voz e gravação, de modo que seja possível realizar configurações específicas e estabelecer preferências.

Permitir controle de correio de voz pelo usuário, com conteúdo gravado nos formatos comuns de áudio, contendo data, hora e identificação do código de acesso de origem, possibilitando a personalização da saudação pelo próprio usuário e apresentação ao chamador, via menu interativo, das opções disponíveis, como a de deixar recado.

Implementar bloqueios de: (i) redirecionamento ou transferência de comunicações externas; (ii) comunicações a cobrar; (iii) Código de Seleção de Prestadora (CSP) não contratado pela ANPD; e (iv) prefixos específicos, tais como 0300, 0500 e semelhantes.

Identificar automaticamente o número de origem, inclusive em comunicações entre os terminais da central virtual, apresentando-o no respectivo dispositivo tecnológico.

Implementar mensagem de voz (sintetizada pelo próprio sistema) e/ou aviso sonoro destinados aos terminais da central virtual contendo indicativo, por exemplo, de indisponibilidade de determinado serviço.

A solução deverá ter capacidade de realização de gravação de chamadas telefônicas de maneira autônoma pelo usuário de cada terminal telefônico e *softphone* (tanto para smartphone quanto para desktop). A gravação deverá informar o início da gravação aos interlocutores por mensagem de áudio do próprio sistema. O conteúdo deverá ser gravado em formatos comuns de áudio, possuindo os seguintes atributos: data, hora e identificação do código de acesso de origem.

Os recursos de gravador de voz deverão ser controláveis pelo usuário, a partir de concessão da facilidade pelos administradores do sistema.

A gravação de chamadas deverá ocorrer em formatos comuns de áudio, tais como: MP3, MP4, OGG ou variantes superiores. Este recurso deve informar (por mensagem de áudio do próprio sistema) aos interlocutores que a gravação foi iniciada.

O espaço para armazenamento das gravações das chamadas telefônicas ficará a cargo da empresa contratada.

A capacidade de gravação deverá atender, no mínimo, 10 % (dez por cento) dos ramais ativos, devendo também os dados históricos ficarem armazenados.

Deverá possuir a facilidade "chefe-secretária", que permite que todas as chamadas direcionadas para os chefes possam ser atendidas pelas secretárias.

Deverá permitir que usuários finais configurem seus terminais telefônicos ou *softphones*, estabelecendo preferências e facilidades. A autorização para acessar um determinado conjunto de facilidades deve ser controlada pelo administrador da solução.

Códigos de autorização de, no mínimo, 4 dígitos. Esses códigos devem permitir, por exemplo, que determinados usuários possam fazer chamadas de longa distância a partir de ramais com classe de restrição apenas para chamadas locais. Os códigos de restrição devem ser compreendidos pelo sistema de tarifação para possibilitar alocação de custos apropriada.

A configuração de data e hora dos terminais deverá ser realizada de forma centralizada.

A solução deve possuir única base de configuração, de forma que todas as funcionalidades e recursos estejam presentes e disponíveis em quaisquer pontos da rede.

A solução deverá permitir a mobilidade de ramal por usuário, de modo que a retirada de um terminal de um ponto de rede e colocação em outro seja o suficiente para que ligações sejam feitas imediatamente, sem ações adicionais.

A solução deverá permitir a criação de lista de bloqueio de números indesejados ou desconhecidos (*blacklist*).

A solução deverá possuir sobrevivência para chamadas externas em caso de perda de conectividade com o core da solução.

A solução deverá ter a capacidade de atualizar o firmware dos telefones IPs de forma remota.

Os terminais telefônicos IP deverão ter a capacidade de serem reinicializados a partir da interface de administração.

#### 4.5. Requisitos dos aparelhos IP (*hardphones*)

##### 4.5.1. Aparelho IP Básico

- Deve ser disponibilizado aparelho IP com garantia e suporte por 36 meses e possuir, no mínimo, as seguintes características:
- Possuir homologação da ANATEL.
- Possuir a capacidade de auto provisionamento e baixar automaticamente as configurações do serviço de telefonia IP.
- Permitir ao usuário trabalhar com no mínimo 02 (duas) chamadas simultaneamente, com possibilidade de intercalação entre as chamadas e indicação no display.
- Permitir o registro da conta SIP em no mínimo 2 (dois) controladores de forma simultânea proporcionando a disponibilidade exigida para o serviço de comunicação IP.
- Permitir acesso às facilidades de telefonia e funções do PABX descritas neste caderno técnico.
- Possuir *viva-voz full-duplex*.
- Permitir acesso aos contatos no diretório via LDAP.
- Possuir porta para *headset* independente da porta do monofone.
- Possuir tela colorida do tipo LCD, com resolução mínima de 320x240 pixels, tamanho mínimo de 2,3 polegadas e informações no idioma português.
- Possuir recurso de redução da luz de fundo da tela após determinado tempo sem uso.
- Possuir recurso de bloqueio automático da tela, com liberação por meio de senha, após determinado tempo sem uso.
- Deve possibilitar a visualização de informações tais como histórico de ligações, informações do número chamador, duração das chamadas, data e hora.
- Possuir teclas de volume, mudo com indicação luminosa, *viva-voz* com indicação luminosa, *headset* com indicação luminosa, contatos, histórico de chamadas e menu.
- Possuir, no mínimo, 2 (duas) portas com velocidade de 100/1000 Mbps de forma a possibilitar o uso do ponto de rede da estação de trabalho.
- Implementar os padrões IPv4 e IPv6.
- Implementar QoS segundo IEEE 802.1p/Q *tagging* (VLAN), Layer 3 TOS ou DSCP.
- Implementar comunicação segura através dos protocolos *Transport Layer Security* (TLS) v1.3, ou mais recente, para sinalização e SRTP para mídia. Deve ser utilizado padrão AES com chaves de, no mínimo, 256 bits.
- Implementar os CODECS de voz segundo as normas ITU-T G.711 (a-law e u-law), G722, G.729 (Anexo A ou AB) e Opus.
- Implementar mecanismo de autenticação via protocolo 802.1x utilizando EAP-TLS.
- Implementar o protocolo LLDP e LLDP-MED.

- Permitir alimentação elétrica PoE conforme padrão IEEE 802.3af.
- Fonte de Energia Bivolt com entrada 100~240VAC.

#### 1. 4.5.2. Aparelho IP avançado

Deve ser entregue aparelho com garantia e suporte por 36 meses e possuir, no mínimo, as seguintes características:

- Possuir homologação da ANATEL.
- Possuir capacidade de auto provisionamento e baixar automaticamente as configurações do serviço de telefonia IP.
- Permitir o registro da conta SIP em no mínimo 2 controladores simultaneamente para proporcionar disponibilidade no serviço de comunicação IP.
- Permitir acesso às facilidades de telefonia e funções do PABX descritas neste caderno técnico.
- Permitir acesso aos contatos no diretório via LDAP.
- Possuir tela colorida do tipo LCD, com resolução mínima de 720p, tamanho mínimo de 3,6 polegadas e informações no idioma português.
- Permitir o ajuste de brilho e contraste do visor.
- Possuir recurso de bloqueio automático da tela, com liberação por meio de senha, após determinado tempo sem uso.
- Deve possibilitar ligações de emergência mesmo que esteja bloqueado.
- Permitir a visualização de informações como histórico de ligações, informações do número chamador, duração das chamadas, data e hora.
- Possuir teclas de volume, mudo, viva-voz e *headset*.
- Possuir viva-voz full-duplex e áudio *HD*.
- Possuir porta para *headset* independente da porta do monofone.
- Possuir compatibilidade com Bluetooth, sem uso de acessório adicional (*dongle*), para utilização com *headset* sem fio.
- Possuir, no mínimo, 2 portas com velocidade de 100/1000 Mbps.
- Implementar os padrões IPv4 e IPv6.
- Implementar QoS segundo IEEE 802.1p/Q *tagging* (VLAN) e Layer 3 TOS ou DSCP.
- Implementar mecanismo de autenticação via protocolo 802.1x utilizando EAP-TLS.
- Implementar codecs de voz conforme padrão G.711 (a-law e u-law), G722, G.729 (A ou AB) e Opus.
- Implementar comunicação segura através dos protocolos *Transport Layer Security* (TLS) v1.3, ou mais recente, para sinalização e SRTP para mídia. Deve ser utilizado padrão AES com chaves de, no mínimo, 256 bits.
- Implementar o protocolo LLDP e LLDP-MED.
- Permitir alimentação elétrica PoE conforme padrão IEEE 802.3af.
- Fonte de Energia Bivolt com entrada 100~240VAC.

#### 4.6. Requisitos de Bilhetagem e Tarifação

Deverá possuir sistema automático de bilhetagem.

A solução deverá ser administrada e configurada remotamente por meio de interface web.

Suportar o registro de todas as chamadas telefônicas, atendendo a quantidade de CDRs envolvida nesta contratação.

Deverá permitir a definição de regra de cobrança diferenciada, por exemplo: por código de acesso e por localidade.

Deverá possuir capacidade de reprocessamento manual de bilhetes, por exemplo, para os casos de identificação de tarifa equivocada.

Interface web compatível com o Google Chrome e o Mozilla Firefox.

Deverá ser acessível por meio de HTTP e HTTPS.

Deverá possuir capacidade de monitorar o uso da franquia em tempo real, por meio de *dashboard*, o consumo (em minutos ou por valor acumulado).

Possuir capacidade de rastrear as ligações entrantes ou saíntes. Quem iniciou a ligação, para onde foi transferida e quem a finalizou.

Bilhetagem centralizada de todas as ligações entre ramais corporativos (telefone IP e *softphone*), incluindo-se as chamadas de/para a rede pública.

Deverá realizar backup diário de forma automática de todos os bilhetes do sistema.

Deverá disponibilizar relatórios e contas detalhadas com identificação de parâmetros mínimos que permitam a conferência de todas as chamadas realizadas e recebidas, conforme Resoluções 426 e 477 da Anatel.

Deverá disponibilizar relatórios, apresentando cada chamada de longa distância internacional.

Os relatórios devem ter a capacidade de exportação nos seguintes formatos: pdf e xls.

Os bilhetes (CDRs) devem possuir: (i) CSP longa distância; (ii) NA (área de numeração); (iii) data e hora de início da chamada; (iv) duração da chamada; (v) número do ramal que originou a chamada; (vi) número de destino; (vii) transferência da chamada e (viii) degrau tarifário.

As chamadas telefônicas internas (entre ramais da ANPD) não deverão ter sua duração computada para consumo da franquia.

Deverá ser permitido ao usuário o acesso às suas contas telefônicas de forma online e web.

Possuir capacidade de exportar bilhetes processados para repositório externo à solução.

#### **4.7 Requisitos de Serviço Integrado de Tráfego Convencional**

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.

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.

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

#### **4.8. Requisitos de Documentação**

A empresa contratada deverá apresentar documentação dos principais procedimentos operacionais da plataforma de telefonia.

Deverá ser disponibilizado manual de uso, em português, tanto do PABX em nuvem quanto dos aparelhos IP (*hardphones*).

As comprovações de atendimento aos requisitos, definidos em edital, deverão ser realizadas por meio de tabela de comprovação ponto a ponto. Os apontamentos para as comprovações deverão ser objetivos, apontando as páginas dos documentos com apresentação dos trechos comprobatórios de forma destacada.

#### **4.9 Requisitos do Serviço de Manutenção e Suporte Técnico Especializado da Solução de Telefonia**

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

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.

Entende-se que:

- **Manutenção:** é o serviço necessário para manter a solução funcional, como resolver problemas;
- **Operação (não incluída nesta contratação):** são as atividades de telefonia do dia a dia (ex.: a mudança de categoria de um ramal);
- **Suporte técnico especializado:** atividades que não se confundem com manutenção nem operação. O objetivo do suporte técnico especializado é dirimir dúvidas da solução, bem como realizar atividades /configurações de natureza especializada.

Cabe à CONTRATADA desta licitação realizar a manutenção, implantação e suporte técnico especializado.

A CONTRATADA deverá prestar, durante a vigência contratual, suporte técnico remoto especializado à ANPD, para configuração ou esclarecimento de dúvidas em relação à solução disponibilizada.

A CONTRATADA deverá permitir a abertura de chamados em tempo integral (24h por dia, nos 365 dias do ano), por meio de sistema e email.

A CONTRATADA deverá resolver problemas da solução e esclarecer dúvidas relacionadas com a instalação, configuração, atualização, evolução, funcionamento e uso das partes que compõem a solução de telefonia.

Atuar proativamente nos casos de incidentes e/ou problemas que tome conhecimento, não devendo aguardar ser demandada para proceder às providências cabíveis para a resolução/restabelecimento do serviço.

Mediante autorização da ANPD, deverá instalar e configurar atualizações e novas versões dos produtos, incluindo-se a migração de dados, quando necessário.

Os chamados deverão ser atendidos por técnicos capacitados.

A CONTRATADA deverá prover o licenciamento necessário na modalidade de subscrição e prestar a manutenção da solução de telefonia VoIP, observada a vigência contratual, compreendendo todos os procedimentos necessários destinados a recolocar em perfeito estado de operação toda a solução.

A CONTRATADA deverá realizar verificação periódica do sistema para detectar e corrigir problemas, a realização de testes de desempenho, a instalação de atualizações de software e a verificação de configurações de segurança. Quaisquer verificações que poderão impactar o funcionamento da solução só poderão ser realizadas a partir das 20:00 até às 07:00 do primeiro dia útil subsequente.

A CONTRATADA deverá acompanhar e dar suporte à realização de backups regulares de dados, a verificação de provedores de serviços externos, a monitorização de largura de banda e uso de recursos para garantir o bom funcionamento do sistema, a verificação de cabos e conectores e a verificação de compatibilidade de dispositivos.

Durante o período contratual, todos os softwares/licenças contemplados no objeto devem ser mantidos atualizados na última versão disponibilizada pelo fabricante, a critério da ANPD e sempre que solicitado/necessário.

Todos os suprimentos, substituição de equipamentos/módulos/acessórios, ou quaisquer outros itens da solução que necessitem de ajuste deverão ser originais do fabricante dos equipamentos e não remanufaturados.

Com exceção de casos de mau uso, todos os custos deverão estar contemplados dentro da proposta e a ANPD não irá despendar quaisquer valores adicionais sob nenhuma hipótese.

A CONTRATADA deverá substituir, temporária ou definitivamente, o equipamento defeituoso por outro de mesma marca e modelo, e com as mesmas características técnicas, novo e de primeiro uso, nos casos em que não seja possível o reparo dentro dos prazos máximos estipulados neste instrumento.

A CONTRATADA deverá devolver, em perfeito estado de funcionamento, no prazo máximo de 30 dias corridos a contar da data de retirada dos equipamentos, aqueles que necessitem ser temporariamente retirados para conserto, ficando a remoção, o transporte e a substituição sob sua inteira responsabilidade.

A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelas ações executadas ou recomendadas por analistas e consultores do quadro da empresa, assim como pelos efeitos delas advindos na execução das atividades previstas neste instrumento ou no uso dos acessos, privilégios ou informações obtidas em função das atividades por estes executadas.

Alguns dos serviços de suporte técnico incluem: geração de relatórios técnicos, administrativos e gerenciais; manutenção dos diversos cadastros com informações do sistema; manutenção do Inventário; manutenção dos perfis de acesso ao sistema; manutenção dos contratos, incluindo serviços e tarifas; configuração de ramais e privilégios; configuração de nome no visor de aparelhos telefônicos; configuração de senha para bloqueio de ligações; criação de grupo de atendimento; criação de grupo de captura de ligações; criação e exclusão de ramais; instalação física de ramais para unidades internas do órgão; disponibilização de música de espera; identificar problemas de rota, saída e entrada de ligações e/ou à rede pública de comunicação; ajuste de hora da central telefônica; ajuste de hora do ramal; manutenção da documentação técnica; troca de número de ramal e categorização de ramais.

#### **4.10. Requisitos de Segurança da Informação**

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.

A CONTRATADA deverá observar as normas e políticas de segurança da informação vigentes da ANPD.

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.

A CONTRATADA não poderá armazenar consigo qualquer documento técnico que contemple configurações aplicadas nos equipamentos implantados na rede da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá prover segurança de acesso aos recursos da ANPD que estiverem sob sua guarda.

Os recursos de TI da ANPD não poderão ser utilizados pela CONTRATADA para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação.

Todos os perfis de acesso e outros recursos de TI eventualmente concedidos à CONTRATADA deverão ser imediatamente excluídos após o término do contrato.

A ANPD será proprietária de todos os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação.

A CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pela ANPD durante a realização de atividades no ambiente desta. Tal sujeição não caracteriza qualquer vínculo empregatício com a ANPD.

Sempre que possível e seguro, deverão ser adotadas as versões mais recentes dos softwares dos equipamentos da ANPD, incluindo-se pacotes e atualizações de segurança.

Todos os equipamentos deverão ser configurados de acordo com as melhores práticas preconizadas pelos fabricantes, inclusive de segurança.

A CONTRATADA deverá implementar:

- Criptografia de dados fim a fim, pelo menos, entre os terminais telefônicos;
- *Secure Real-Time Protocol (SRTP)* para a criptografia de autenticação;
- *Transport Layer Security (TLS)* ou *Secure Socket Layer (SSL)* para criptografia com troca de chaves simétricas, adotando-se o *Advanced Encryption Standard (AES)*, mínimo de 128 bits, de modo que as chaves de fluxo sejam trocadas a cada sessão e distribuídas por meio de canal criptografado;
- Serviço de diretório por meio de *Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)* para a base de usuários, de modo seguro ou *Remote Authentication Dial in User Service (RADIUS)* com *Authentication, Authorization and Accounting (AAA)*;
- Criptografia para a sinalização de comunicações;
- Criptografia fundamentada em certificação digital;
- Mecanismo de proteção contra artefatos maliciosos, ataques ou ações similares;
- Mecanismo de segurança na nuvem com *Session Border Controller (SSB)*.

A CONTRATADA deverá garantir identificação, por meio de usuário e senha, de forma obrigatória e atualizável pelo respectivo usuário, quando da atualização de terminal da central virtual e *softphone*, utilizado em desktop, notebook, smartphone e afins.

Os usuários do sistema de gerenciamento da plataforma de telefonia deverão se registrar obrigatoriamente no sistema por meio de identificação de usuário e senha.

A ferramenta contratada deverá gerenciar e realizar backup da configuração de toda a solução, exceto dos telefones IPs, e dos logs referentes às atividades de administração e configuração da plataforma de telefonia.

O acesso externo aos recursos de TIC da ANPD dar-se-á por meio de VPN (*Virtual Private Network*).

Os equipamentos utilizados pela CONTRATADA na prestação do serviço deverão ter seus firmwares atualizados em sua última versão estável.

A CONTRATADA deverá implementar medidas de segurança em atendimento aos preceitos da Lei nº 13.709/2018.

A CONTRATADA deverá observar, no que for atinente ao objeto contratado, a Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023.

#### **4.11. Requisitos do Serviço de Implantação da Solução**

A implantação será realizada em conformidade com o documento denominado Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução, que deverá ser entregue à ANPD, em até 15 (quinze) dias corridos, contados da assinatura do contrato, e deverá apresentar aderências às melhores práticas e manuais do fabricante do produto. Deverá conter, no mínimo, as seguintes informações: (i) versão dos softwares utilizados; (ii) cronograma de atividades; (iii) janelas de implantação, com o tempo necessário à realização de cada atividade; (iv) análise de possíveis impactos no ambiente tecnológico da ANPD durante a implantação; (v) plano de testes e checklist de validação da implantação; (vi) plano de rollback; e (vii) documentações que serão elaboradas e entregues à ANPD.

O documento denominado Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução deverá ser aprovado, de forma prévia às atividades de implantação, pela equipe técnica da ANPD, em até 10 (dez) dias corridos, a contar da entrega do aludido documento à ANPD.

A implantação deverá ocorrer em até 20 (vinte) dias corridos após a aprovação do documento Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução.

Entende-se como implantação: a instalação, configuração e testes de funcionalidade da plataforma de telefonia.

A implantação da plataforma de telefonia não poderá interromper o serviço, exceto nas janelas de implantação /manutenção agendadas.

As atividades de implantação deverão ser acompanhadas pela equipe técnica da ANPD, quando esta entender necessário.

A prestação dos serviços de implantação será realizada, preferencialmente, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 18:00 horas, desde que não impacte no funcionamento do ambiente tecnológico da ANPD. Nos casos em que possam ensejar algum impacto, a realização dos serviços ocorrerá em horários noturnos, em qualquer dia da semana, desde que previamente autorizados pela ANPD. Em hipótese alguma a ANPD será responsável pelo pagamento de horas extras aos funcionários da CONTRATADA, cabendo quaisquer custos dessa natureza à própria CONTRATADA.

As atividades deverão ter o seu agendamento previamente aprovado pela ANPD.

Caso a implantação não seja realizada de forma adequada, a ANPD poderá recusar a prestação do serviço e solicitar a realização da atividade de forma correta, o que não exclui possível sancionamento ante a eventual não aceitação.

#### **4.12. Requisitos de Integração**

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

A CONTRATADA deverá integrar a solução com o ambiente operacional/equipamentos/soluções para o seu perfeito funcionamento.

Integração *Session Initiation Protocol* (SIP) com o serviço integrado de Central Virtual (CV).

Integração SIP com os terminais telefônicos.

Integração SIP com o serviço integrado de Tráfego Convencional (TC).

#### **4.13. Requisitos de URA (Unidade de Resposta Audível)**

Permitir criação de árvore de atendimento URA.

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

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

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.

Permitir criação de, no mínimo, 4 (quatro) níveis de menu na árvore da URA, e um total de, no mínimo 70 (setenta) opções.

Fornecer interface gráfica para configuração da URA.

#### **4.14. Requisitos de Capacitação**

A CONTRATADA deverá capacitar a equipe técnica da ANPD para operação básica e avançada da solução, inclusive do sistema de bilhetagem e tarifação.

A capacitação será realizada posteriormente à instalação e configuração da solução.

A capacitação deverá ser realizada de forma remota.

A capacitação deverá possuir carga horária mínima de 12 (doze) horas.

A capacitação deverá abordar conhecimentos necessários à configuração, utilização, administração e troubleshooting de todos os componentes da solução.

O cronograma contendo as datas e horários para a realização da capacitação será proposto pela CONTRATADA e aprovado pela ANPD.

A capacitação deverá contemplar atividades práticas. Para a construção da parte prática, poderá ser utilizada a solução de telefonia contratada, desde que não gere interrupção do serviço ou qualquer outro prejuízo ao seu funcionamento.

Todo o material didático utilizado na capacitação deverá ser fornecido sem ônus à ANPD, que poderá utilizá-lo para quaisquer finalidades, respeitados os direitos autorais, inclusive para realizar capacitação interna de seus colaboradores.

O material didático deverá ser atualizado e de primeiro uso, no idioma português ou inglês.

A capacitação deverá ser ministrada para 1 turma com até 10 (dez) servidores.

#### **4.15. Requisitos de Recursos Humanos**

A contratação em questão é de serviço. Todos os recursos humanos envolvidos em sua execução serão de gerenciamento exclusivo da CONTRATADA, que responsabilizar-se-á pela admissão, administração, coordenação e avaliação dos técnicos necessários à prestação dos serviços necessários, obrigando-se a responder por todos os tributos e encargos (trabalhistas ou não), incluindo toda e qualquer verba rescisória e indenizatória.

#### **4.16. Requisitos de Avaliação da Execução**

A avaliação da execução do objeto utilizará o Nível Mínimo de Serviços Exigidos, consoante os itens a seguir, devendo haver o redimensionamento do pagamento, com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- Não produzir os resultados, deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida para as atividades contratadas; ou
- Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

A utilização do Nível Mínimo de Serviços Exigidos não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

#### **4.15. Requisitos de níveis de serviço**

Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela ANPD 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.

A gestão e/o fiscalização contratual executarão a avaliação da qualidade da prestação do serviço pela CONTRATADA, com base no nível mínimo de serviço exigido definidos neste item.

O indicador será a Nota Mensal de Avaliação (NMA). A finalidade deste indicador será a de permitir que a gestão e /ou fiscalização contratual afirmem objetivamente e de forma contínua o nível de qualidade do serviço prestado pela CONTRATADA.

A forma de acompanhamento dar-se-á por meio da verificação, pela ANPD, da incidência da CONTRATADA nas situações previstas na "Tabela de Ocorrências" a seguir:

Item	Descrição	Incidência	Pontos Perdidos
1	Entregar documento de cobrança em prazo superior a 30 dias úteis após o período de apuração do serviço realizado	Por ocorrência	0,4
2	Cobrança por serviços não prestados ou cobrança de valores em desacordo com o contrato	Por ocorrência	0,5
3	Enviar fatura e/ou detalhamento da fatura com erro, após pedido de correção pela fiscalização contratual	Por ocorrência	0,6
4	Transferir a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto para terceiros.	Por ocorrência	0,4
5	Deixar de atender os requisitos de Níveis Mínimos de Serviço Exigidos que impacte apenas um usuário.	Por ocorrência	0,2
6	Recusar-se a executar algum serviço que esteja previsto contratualmente.	Por ocorrência	0,5
7	Alocar materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em desconformidade com a qualidade ou quantidade especificadas.	Por ocorrência	0,5
8	Não realizar suporte em caso de falha nos entroncamentos, bem como nos demais componentes ou equipamentos sob responsabilidade da CONTRATADA.	Por ocorrência	0,4
9	Não comunicar as interrupções programadas dos serviços, ao respectivo agente de fiscalização contratual.	Por ocorrência	0,4
10	Não 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.	Por ocorrência	0,4
11	Deixar de atender os requisitos de Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) que impactem mais de um usuário.	Por ocorrência	1
12	Não manter sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, no mínimo, dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.	Por ocorrência	1
13	Deixar de registrar as chamadas de saída pelo número individual de origem (Prefixo + MCDU), tal como é realizado nas chamadas originadas por meio de celulares.	Por ocorrência	0,3
14	Não realizar, no prazo previsto na legislação vigente, a portabilidade numérica para todos os ramais (DDR) existentes.	Por ocorrência	0,5
15	Não disponibilizar a funcionalidade Discagem Direta a Ramal (DDR) que permite ao público externo acessar diretamente os ramais da ANPD sem a necessidade de passar por uma telefonista ou por uma Unidade de Resposta Audível (URA).	Por ocorrência	0,4
16	Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registros das ocorrências (por chamada não atendida)	Por ocorrência	0,4
	Atraso no atendimento e resolução de chamados após		

17	notificação de ocorrências de interrupção na prestação dos serviços.	Por ocorrência e por dia	0,8
18	Atraso na habilitação e ativação dos serviços.	Por ocorrência e por período de atraso	0,5
19	Deixar de efetuar testes de verificação, quando solicitados.	Por ocorrência	0,8

O procedimento de fiscalização e de gestão da qualidade do serviço prevê que, uma vez verificada a ocorrência por parte da CONTRATADA nas situações previstas na tabela acima, deverão ser descontados os pontos correspondentes.

A apuração dar-se-á com periodicidade mensal, após o encerramento de cada mês.

O mecanismo de cálculo da Nota Mensal de Avaliação (NMA) será a partir da fórmula:  $NMA = 10 - L_{\text{pontos perdidos}}$ .

A adequação do pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas prevista no art. 15, XVII, "c", da Instrução Normativa nº 02/SLTI/MPOG, dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação (NMA) obtida pela CONTRATADA, considerando os critérios definidos a seguir:

Classe Padrão de Medição	Variação por pontos	Percentual de Desconto
Faixa I	$\leq 0,5$	não ocorrerá incidência de desconto
Faixa II	$> 0,5$ até $\leq 1,0$	haverá desconto de 3% em relação à totalidade dos serviços prestados - apuração mensal
Faixa III	$> 1,0$ até $\leq 1,5$	haverá desconto de 6% em relação à totalidade dos serviços prestados - apuração mensal
Faixa IV	$\leq 1,5$	haverá desconto de 10% em relação à totalidade dos serviços prestados - apuração mensal

Os níveis de serviço terão INÍCIO DE VIGÊNCIA a partir do início de vigência do contrato.

Poderá ser objeto de proposição de sanção administrativa de inexecução contratual a obtenção de NMA inferior a 6,0 de forma reiterada.

Deverão ainda ser cumpridos os seguintes indicadores pela CONTRATADA:

- Disponibilidade mensal do serviço de telefonia de 99,6%. Entende-se por disponibilidade o pleno funcionamento dos ramais IP, permitindo a realização de ligações internas, locais e nacionais.
- O tempo máximo para o início do atendimento do chamado, em caso de indisponibilidade, será de 1 (uma) hora, contados da abertura do chamado.

- O tempo máximo para recuperação do serviço e fechamento do chamado, em caso de indisponibilidade do serviço de telefonia, será de 4 (quatro) horas.
- O tempo máximo para o início do atendimento, de chamados que não tenham relação com indisponibilidade do serviço de telefonia, será de 2 (duas) horas, contados da abertura do chamado.
- O tempo máximo para atendimento de chamado e seu fechamento, que não tenha relação com indisponibilidade do serviço de telefonia, será de 6 (seis) horas.
- O tempo máximo para atendimento de chamado e seu fechamento, que não tenha relação com indisponibilidade do serviço de telefonia, e que seja de configuração de alta complexidade, será de 16 (dezesesseis) horas.
- Para chamados relacionados à indisponibilidade os prazos deverão ser contabilizados em horas corridas. Para os demais chamados, os prazos deverão ser contabilizados apenas no horário comercial (8h as 12h e 14h as 18h) e durante os dias da semana, sendo interrompido fora do horário comercial e dias não úteis.
- Desde que acordado entre as partes, a CONTRATADA poderá realizar atendimento fora do intervalo de 8h às 12h e de 14h às 18h nos dias úteis, ou a qualquer hora nos finais de semana e feriados.
- Chamados com escopo extenso, inviável de atender dentro do nível de serviço, deverão ter um nível de serviço acordado entre as partes.

#### 4.16. Requisitos relacionados à requisição de demandas

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

## 5. Levantamento de Mercado

### Soluções existentes de Telefonia Fixa

No Brasil, observa-se que os serviços de telefonia são prestados das seguintes formas:

#### Telefonia Tradicional

A abordagem tradicional de fornecimento de serviços de telefonia aos usuários internos e externos dos órgãos da administração pública é o provimento de uma infraestrutura interna centrada em um dispositivo de comutação telefônica chamado de PABX (*Private Automatic Branch Exchange*) que é responsável pela interface entre os terminais telefônicos pessoais e o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) provido pelas operadoras do setor. Na literatura (ex.: *Corporate Telephony Strategies, Ronald Schlager*), essa abordagem também é chamada de on-premise, uma vez que necessita a aquisição de equipamentos e a sustentação de uma infraestrutura dedicada própria da organização, além da contratação do STFC. Essa forma de prestação de serviço de telefonia tradicional consiste na junção de determinadas partes básicas. Cada parte possui características específicas. Resumidamente:

- Terminais Telefônicos - é o aparelho de quem deseja realizar ligações telefônicas;
- Rede de Acesso - é o meio de comunicação responsável por interconectar os terminais com as centrais telefônicas; e
- Central Telefônica - é o equipamento que permite conectar os dois terminais que almejam estabelecer comunicação entre si.

As vantagens da telefonia tradicional são:

- Baixo custos de infraestrutura central de comunicação (PABX) por muitos anos;
- Possibilidade de se trabalhar com diferentes tons de discagem;
- Baixo custo na configuração de funções adicionais à central;
- Maior controle e flexibilidade sobre o sistema de telefonia local;
- A sinalização ocorre sobre rede própria ao invés de concorrer com os recursos de internet.

#### Telefonia em Nuvem (*Cloud Telephony*)

A telefonia em nuvem (*Cloud Telephony*), também chamada de PABX em nuvem (*Cloud PABX*), é um modelo de negócio de fornecimento do serviço de telefonia IP, incluindo a PABX, pela internet por meio de um provedor externo. Segundo estudo realizado pela BrightlinkIP, esse modelo permite que a organização reduza os seus custos de capital (CAPEX) com a aquisição e manutenção de hardwares, seja a PABX propriamente dita, seja com os terminais de telefonia IP.

O serviço de telefonia em nuvem possui algumas variações no tocante aos terminais de telefonia. Há serviços que incluem o fornecimento de terminais IP na modalidade de locação de aparelhos além do serviço de PABX em nuvem. Há a opção do fornecimento do terminal em nuvem, isto é, o acesso ao terminal é virtual ou realizado por meio de aplicativo via computadores ou via telefone celular. Uma terceira opção menos difundida de modelo de negócio de telefonia em nuvem é a utilização de equipamentos terminais próprios em conjunto com a contratação do serviço de telefonia em nuvem.

As vantagens da telefonia em nuvem são:

- Redução de gastos de capital (CAPEX) por meio da redução da necessidade de investimentos em hardware e da migração dos gastos para a categoria operacional (OPEX);
- Integração de diferentes ferramentas aos serviços de comunicação, criando-se fluxos de trabalhos mais otimizados;
- Maior mobilidade e flexibilidade na implementação de políticas de comunicação. Segundo esse conceito, qualquer dispositivo com uma conexão estável de internet que possua um aplicativo de telefonia em nuvem instalado pode apoiar o dia a dia de trabalho do funcionário;
- Maior eficiência no custo de serviços de comunicação ao se eliminar custos de manutenção de infraestrutura de telefonia na organização;
- Maior rastreabilidade e gerenciamento das comunicações. O modelo de telefonia em nuvem possui a funcionalidade de *call recording*, ou seja, os registros das chamadas são armazenados em maiores detalhes para fins de gerenciamento e auditoria;
- Maior escalabilidade e customização dos serviços. A inclusão de novos usuários e a configuração de grupos é realizada via software sem a necessidade de intervenção física, a depender do modelo de negócio adotado, melhor dizendo, caso esteja sendo contratado o fornecimento de terminais telefônicos como serviço, deve-se considerar a logística para a entrega dos aparelhos;
- Maior segurança em termos de disponibilidade e resiliência dos serviços, por estarem hospedados fora da região física da organização, em geral em datacenters com estrutura adequada para redundância e resistência a desastres.

### **Comunicações Unificadas (*Unified Communication as a Service - UCaaS*)**

O conceito de Comunicações unificadas é uma evolução da abordagem de telefonia em nuvem, ou seja, consiste na combinação de acesso e compartilhamento de dados, roteamento, gerenciamento de comunicações, entrega de serviços integrados de voz, mensagens, colaboração, vídeo e aplicações de conferência, entre outros serviços de comunicação. Segundo a consultoria Forrester Research Inc, as comunicações unificadas (UC), ou UCaaS, são plataformas que integram, de forma inteligente, vários aplicativos de comunicação e colaboração para melhorar os processos de negócios. A combinação de presença e disponibilidade com voz, vídeo, e-mail e mensagens instantâneas facilita a comunicação pelo caminho ideal com funcionários, clientes e fornecedores e, por fim, otimiza os processos de negócios. Embora os vários aplicativos associados às plataformas de UC possam ser implantados como autônomos, o UC fornece uma interface de usuário comum para esses aplicativos, simplificando a utilização pelos funcionários em uma plataforma integrada. Isso promove o uso mais alto desses aplicativos e resulta em melhores processos de negócios e produtividade dos funcionários.

As vantagens da Comunicação Unificada (UCaaS) são:

- As vantagens apresentadas na solução de telefonia em nuvem (cloud PABX);
- A possibilidade de integração de diferentes aplicativos em uma única experiência de usuários;
- padronização dos serviços e dos fluxos de trabalhos;
- A possível eliminação do uso de terminais fixos de telefonia;
- Junção de aplicativos de comunicação, organização, colaboração e conferência;
- Aprimoramento da segurança da informação por meio da aplicação de políticas específicas de segurança na plataforma de UC.

### **Soluções disponíveis no mercado**

O levantamento das soluções disponíveis que possam atender às necessidades da contratação para solução de telefonia IP foi realizado considerando as possibilidades descritas abaixo, em alinhamento ao inciso II do art. 11, da IN SGD/ME n. 94 de 23 de dezembro de 2022:

- a) necessidades similares em outros órgãos ou entidades da Administração Pública e as soluções adotadas;
- b) as alternativas do mercado;

- c) a existência de softwares disponíveis conforme descrito na Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016, e suas atualizações;
- d) as políticas, os modelos e os padrões de governo, a exemplo dos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - ePing, Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico - eMag, Padrões Web em Governo Eletrônico - ePwg, padrões de Design System de governo, Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil e Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil, quando aplicáveis;
- e) as necessidades de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual;
- f) os diferentes modelos de prestação do serviço;
- g) os diferentes tipos de soluções em termos de especificação, composição ou características dos bens e serviços integrantes;
- h) a possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço;
- i) a ampliação ou substituição da solução implantada; e
- j) as diferentes métricas de prestação do serviço e de pagamento;

Com base neste levantamento, chegamos nas seguintes opções de solução:

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	Contratação de PABX virtual em nuvem, com interconexão a PSTN por meio de troncos E1, contratados de forma apartada, para provimento de STFC (local, LDN e LDI)
2	Contratação de solução de telefonia em nuvem com PABX virtual e fornecimento de STFC (local, LDN e LDI) pela própria contratada, por meio de tronco SIP
3	Aquisição de PABX <i>on-premise</i> com interconexão a PSTN por meio de troncos E1, contratados de forma apartada, para provimento de STFC (local, LDN e LDI)
4	Locação de PABX <i>on-premise</i> e fornecimento de STFC (local, LDN e LDI) pela própria contratada, por meio de tronco SIP

### ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES

A análise comparativa das soluções de telefonia IP levantadas busca avaliar não apenas o aspecto econômico, mas também os benefícios qualitativos que cada opção oferece em relação aos objetivos da contratação. Além de considerar a economicidade, é essencial avaliar a capacidade de atualização tecnológica e o fornecimento de novas facilidades de comunicação e mobilidade para os usuários. A telefonia IP apresenta uma alternativa promissora, pois combina vantagens econômicas com recursos inovadores que impulsionam a eficiência e a flexibilidade das comunicações empresariais. Nesta análise, busca-se explorar e comparar esses aspectos qualitativos, destacando como cada solução pode contribuir para alcançar os objetivos estratégicos da contratação, além de proporcionar um ambiente de comunicação moderno e adaptável às necessidades do negócio.

Requisitos		Cenários			
		Cenário 1	Cenário 2	Cenário 3	Cenário 4
	Ampliação e modernização dos serviços de telefonia	atende	atende	não atende	não atende
	Atualização tecnológica	atende	atende	não atende	não atende

<b>Negócio</b>	Garantia da continuidade dos serviços	atende	atende	atende	atende
	Flexibilidade na adição / exclusão de licenças de usuários	atende	atende	não atende	não atende
<b>Tecnológico</b>	Centralização e unificação da administração do serviço de telefonia VoIP	não atende	atende	não atende	não atende
	Continuidade dos serviços por meio de uma solução ativo-ativo	atende	atende	não atende	não atende
	Integração com diretório LDAP	atende	atende	atende	não atende
	Capacidade de operar em redes com endereçamento IP versão 6	atende	atende	não atende	não atende
	Autenticação integrada ao diretório de rede para acesso à plataforma	atende	atende	não atende	não atende
	Implementação de protocolos de segurança como TLS v.1.3 e criptografia SRTP	atende	atende	não atende	não atende
<b>Resultado da Análise</b>		não viável	viável	não viável	não viável

	<b>Cenário 1</b>	<b>Cenário 2</b>	<b>Cenário 3</b>	<b>Cenário 4</b>
Modelo de prestação de serviço	Trata-se de cenário híbrido, e não de uma solução. Que consiste na disponibilização de PABX virtual na nuvem. O fornecimento do serviço de telefonia STFC (Fixo-fixo, fixo-móvel local, LDN e LDI) seria fornecido	Trata-se de cenário de solução de PABX virtual em nuvem, com fornecimento do serviço por meio de uma única empresa. Neste cenário, o STFC é provido por meio de um tronco SIP, com franquia ilimitada de minutos	Trata-se de aquisição de equipamentos, que seriam incorporados ao patrimônio do órgão, instalados em suas dependências, bem como dos serviços inerentes ao seu funcionamento (instalação, manutenção e	Trata-se da locação dos equipamentos, que seriam instalados nas dependências do órgão, com o STFC é provido por meio de um tronco SIP, com franquia ilimitada de minutos para chamadas fixo-fixo, fixo-móvel local e

	<p>por meio de outro contrato, utilizando-se enlaces E1. O STFC possui tarifação por minuto, o que demanda uma na conferência da utilização do serviço pelos usuários. O PABX em nuvem utilizaria gateways para permitir o uso do STFC por meio dos enlaces E1.</p>	<p>para chamadas fixo-fixo, fixo-móvel local e LDN. O LDI seria fornecido com tarifação tradicional, por minutos, demandando a conferência de sua utilização pelos usuários.</p>	<p>capacitação). O fornecimento do serviço de telefonia STFC (Fixo-fixo, fixo-móvel local, LDN e LDI) seria fornecido por meio de outro contrato, utilizando-se enlaces E1. O STFC possui tarifação por minuto, o que demanda uma na conferência da utilização do serviço pelos usuários. O PABX em nuvem utilizaria gateways para permitir o uso do STFC por meio dos enlaces E1.</p>	<p>LDN. O LDI seria fornecido com tarifação tradicional, por minutos, demandando a conferência de sua utilização pelos usuários.</p>
<p>Há disponibilidade de solução em outro órgão ou entidade da administração pública?</p>	<p>Não</p>	<p>Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel</p>	<p>Disponibilidade parcial Ministério da Cultura</p>	<p>Disponibilidade parcial Apenas locação do PABX virtual, sem o fornecimento do STFC em formato de franquia</p>
<p>Quais as alternativas do mercado?</p>	<p>Soluções dos fabricantes: Cisco, Zoom, Microsoft, Ring Central, etc...</p>	<p>Soluções de empresas que utilizam equipamentos dos fabricantes e possuem autorização de STFC ou parceria com provedores desse serviço</p>	<p>Soluções de empresas que utilizam equipamentos dos fabricantes e possuem autorização de STFC ou parceria com provedores desse serviço</p>	<p>Soluções de empresas que utilizam equipamentos dos fabricantes e possuem autorização de STFC ou parceria com provedores desse serviço</p>
<p>Aderente ao e-MAG (modelo de acessibilidade em governo eletrônico)?</p>	<p>n/a</p>	<p>n/a</p>	<p>n/a</p>	<p>n/a</p>
<p>Aderente ao e-Ping (Padrões de interoperabilidade de governo eletrônico)?</p>	<p>n/a</p>	<p>n/a</p>	<p>n/a</p>	<p>n/a</p>
<p>Aderente ao ePwg (padrões web em governo eletrônico)?</p>	<p>n/a</p>	<p>n/a</p>	<p>n/a</p>	<p>n/a</p>
	<p>n/a</p>	<p>n/a</p>	<p>n/a</p>	<p>n/a</p>

Aderente ao Icp-Brasil (infraestrutura de chaves públicas brasileira)?				
Aderente ao e-ARQ Basil (modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos)?	n/a	n/a	n/a	n/a
Necessidade de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual?	Não	Não	Necessidade de instalação dos equipamentos no datacenter da ANPD, com eventual ajuste de pontos de rede e pontos de alimentação elétrica	Necessidade de instalação dos equipamentos no datacenter da ANPD, com eventual ajuste de pontos de rede e pontos de alimentação elétrica
Aquisição na forma de bens ou contratação como serviço?	Serviço	Serviço	Híbrido: parte como serviço e parte como aquisição de bens	Serviço
Existe software disponível conforme descrito na Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016 (software público brasileiro)?	Não	Não	Não	Não

	<b>Cenário 1</b>	<b>Cenário 2</b>	<b>Cenário 3</b>	<b>Cenário 4</b>
Esforço administrativo associado à fiscalização contratual	Médio, pois a administração fiscalizaria 2 contratos, o do PABX em nuvem e do STFC	Baixo, pois a administração fiscalizaria apenas o contrato do serviço de PABX virtual	Médio, pois a administração fiscalizaria 2 contratos, o dos serviços acessórios do PABX e do STFC	Baixo, pois a administração fiscalizaria apenas o contrato do serviço de PABX <i>on-premise</i>
Responsabilidade sobre o ambiente operacional (sustentação e operação)	A sustentação e manutenção do ambiente ficaria a cargo da contratada. A operação ficaria a cargo da ANPD.	A sustentação e manutenção do ambiente ficaria a cargo da contratada. A operação ficaria a cargo da ANPD.	A sustentação e manutenção do ambiente ficaria a cargo da contratada. A operação ficaria a cargo da ANPD.	A sustentação e manutenção do ambiente ficaria a cargo da contratada. A operação ficaria a cargo da ANPD.

Demandaria migração técnica?	Sim	Sim	Sim	Sim
Complexidade técnica	Média	Baixa	Alta	Alta
Aspecto financeiro	Presente no TCO	Presente no TCO	Nos termos do §1º do art. 11 da IN SGD /ME nº 94/2022, As soluções identificadas no inciso II consideradas inviáveis deverão ser registradas no Estudo Técnico Preliminar da Contratação, dispensando-se a realização dos respectivos cálculos de custo total de propriedade.	Nos termos do §1º do art. 11 da IN SGD /ME nº 94/2022, As soluções identificadas no inciso II consideradas inviáveis deverão ser registradas no Estudo Técnico Preliminar da Contratação, dispensando-se a realização dos respectivos cálculos de custo total de propriedade.
Risco da interrupção do serviço em decorrência de consumo e demais aspectos	Risco médio, haja vista a ausência de histórico de chamadas confiável que possa embasar o dimensionamento das minutagens contratadas.	Não existe o risco, exceto para chamadas LDI, para a qual a ANPD pode consumir toda a minutagem contratada, o que configura um risco baixo.	Não existe o risco, exceto para chamadas LDI, para a qual a ANPD pode consumir toda a minutagem contratada, o que configura um risco baixo.	Não existe o risco, exceto para chamadas LDI, para a qual a ANPD pode consumir toda a minutagem contratada, o que configura um risco baixo.
Ciclo de vida do produto	Longo	Longo	Médio	Longo
Capacitação	Necessidade de capacitação para operação do PABX virtual.	Necessidade de capacitação para operação da solução de telefonia em nuvem.	Necessidade de capacitação para operação da solução de telefonia <i>on-premise</i> .	Necessidade de capacitação para operação da solução de telefonia <i>on-premise</i> .
Recursos humanos	Menos recursos	Menos recursos	Mais recursos	Mais recursos

Segue abaixo o registro das soluções identificadas como inviáveis:

1. **SOLUÇÃO 1:** Contratação de PABX virtual em nuvem, com interconexão a PSTN por meio de troncos E1, contratados de forma apartada, para provimento de STFC (local, LDN e LDI).
- A solução 01 demandaria um esforço administrativo consideravelmente maior e mais custoso, tanta para a condução de outro processo licitatório, com o objetivo de contratar o fornecimento dos troncos, e a respectiva necessidade de gestão do contrato decorrente, quanto para a conferência da tarifação dos ramais, haja vista não haver franquias ilimitadas para chamadas locais e LDN.
1. **SOLUÇÃO 3:** Aquisição de PABX *on-premise* com interconexão a PSTN por meio de troncos E1, contratados de forma apartada, para provimento de STFC (local, LDN e LDI).

- O comparativo dos requisitos de negócio e tecnologia demonstram que esta solução 3 não possibilita que a solução de telefonia opere com redundância, ou seja, qualquer problema técnico no hardware do PABX poderá ensejar indisponibilidade de telefonia na ANPD.
- A solução 3 ainda ensejaria a utilização de requisitos físicos do datacenter da ANPD, como energia elétrica e refrigeração, aumentando os custos fixos e os riscos inerentes.
- A solução 3 também demandaria um esforço administrativo consideravelmente maior e mais custoso, tanta para a condução de outro processo licitatório, com o objetivo de contratar o fornecimento dos troncos, e a respectiva necessidade de gestão do contrato decorrente, quanto para a conferência da tarifação dos ramais, haja vista não haver franquias ilimitadas para chamadas locais e LDN.

**SOLUÇÃO 4:** Locação de PABX on-premise e fornecimento de STFC (local, LDN e LDI) pela própria contratada, por meio de tronco SIP

- O comparativo dos requisitos de negócio e tecnologia demonstram que esta solução 4 não possibilita que a solução de telefonia opere com redundância, ou seja, qualquer problema técnico no hardware do PABX poderá ensejar indisponibilidade de telefonia na ANPD.
- A solução 4 ainda ensejaria a utilização de requisitos físicos do datacenter da ANPD, como energia elétrica e refrigeração, aumentando os custos fixos e os riscos inerentes.

## 6. Descrição da solução como um todo

Busca-se realizar a contratação de solução de telefonia em nuvem, com a tecnologia de voz sobre IP (VoIP), incluindo-se a interconexão com a rede de telefonia pública comutada (PSTN, de modo à prover a fruição do **Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC** (fixo-fixo e fixo-móvel), nas modalidades Local e Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) a ser executado de forma contínua. A solução deverá ser compatível com aplicativo softphone, a ser fornecido conjuntamente pela contratada, bem como deverá dispor de Unidade de Remota de Atendimento (URA).

Ainda, a contratada deverá fornecer os aparelhos fixos (de mesa) compatíveis com a solução, mediante demanda.

## 7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
1	Assinatura mensal do PABX em nuvem, por ramal (sob demanda mensal e variável) os quais devem incluir: instalação, configuração e manutenção, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN, para fixo e móvel, e licença do softphone.	Até 162 (Mensal e sob demanda)
2	Fornecimento de aparelho IP básico (sob demanda mensal e variável)	Até 142 (sob demanda)
3	Fornecimento de aparelho IP avançado (sob demanda mensal e variável)	Até 20 (sob demanda)
4	Chamada de Longa Distância Internacional (LDI) originada em terminal fixo destinada a qualquer país/região para fixo ou móvel	Até 80 minutos (Mensal e sob demanda)

O cálculo do quantitativo estimado parte da estimativa de que a ANPD, apesar de contar com 162 servidores atualmente, possui um crescimento estimado para até 400 servidores, consoante documentos do Anexo I - Estimativa Populacional ANPD e Anexo II - Email Previsão Pessoal ANPD. Desta forma, cada servidor poderá ter um ramal disponível para suas atividades laborais. Mister registrar, todavia, que a consultoria jurídica, por meio do Parecer n. 00017/2024/GAB/PFE/ANPD/PGF/AGU, recomendou que os quantitativos a serem contratados reflitam tão somente a demanda atual desta ANPD, o que será observado.

O item 1, que é a disponibilização do ramal em si, não está planejado em conjunto com os itens 2 e 3 por dois motivos. O primeiro é o fato de vários servidores estarem desempenhando suas atividades de forma integralmente remota, o que não justifica

o recebimento de um aparelho IP fixo, pois não poderão utilizá-los em suas residências. O segundo é que são previstos dois tipos diferentes de aparelhos, sendo o primeiro tipo (item 2) mais básico e o segundo mais avançado (item 3), indicado para os altos gestores do órgão.

Todos os itens estão previstos para serem entregues sob demanda, ou seja, um servidor remoto fará jus, inicialmente, apenas ao item 1, o qual já conta com a licença de softphone, ou seja, esse servidor terá acesso ao seu ramal instalando o aplicativo de softphone em um aparelho smartphone próprio. Assim, poderá fazer e receber chamadas. Em uma situação hipotética desse servidor passar para o regime presencial, um aparelho IP poderá ser demandado à contratada para o aludido servidor.

O somatório dos itens 2 e 3 é igual ao item 1, e seus quantitativos máximos seriam plenamente utilizados em um cenário de 162 servidores em regime presencial. Não obstante a ANPD ainda não conta com uma política interna de telefonia, instrumento adequado para disciplinar as facilidades de telefonia que cada servidor deverá ter acesso, os aparelhos IP do item 3 seriam destinados para os diretores, coordenadores gerais e cargos congêneres, como gerentes de projeto.

No que tange à vigência plurianual pretendida, insta registrar que, das nove contratações utilizadas na pesquisa de preços, cinco optaram pelo formato plurianual e, dos quatro que optaram por um contrato inicial de 12 meses, três já fizeram ao menos uma renovação contratual. A opção pelo formato plurianual tende a resultar em valores mensais menores para a Administração, dado que a contratada terá a garantia de poder diluir seu investimento inicial em um período maior de vigência contratual. Ao contrário, quando da contratação por 12 meses, a contratada deverá reaver seu investimento nesse período de tempo, pois não há garantia de renovação contratual. Adicionalmente, há que se considerar que o modelo plurianual também resulta em uma maior economicidade de recursos humanos para a Administração, que não necessitará instruir novo processo de contratação, para o mesmo objeto, durante um maior período de tempo.

## 8. Estimativa do Valor da Contratação

**Valor (R\$):** 340.502,40

A partir da composição de itens da solução, da planilha de custos e das memórias de cálculo construídas, durante a análise comparativa, para a solução escolhida, segue o custo total estimado da contratação para o período de vigência do contrato.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL	VALOR TOTAL 36 MESES
1	Assinatura mensal do PABX em nuvem, por ramal (sob demanda mensal e variável) os quais devem incluir: instalação, configuração e manutenção, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN, para fixo e móvel, e licença do <i>softphone</i> .	Assinatura mensal, por ramal, sob demanda	Até 162 (sob demanda)	R\$ 35,50	R\$ 5.751,00	R\$ 69.012,00	R\$ 207.036,00
2	Fornecimento de aparelho IP básico (sob demanda mensal e variável)	Unidades ativas por mês	Até 142 (sob demanda)	R\$ 16,20	R\$ 2.300,40	R\$ 27.604,80	R\$ 82.814,40
3	Fornecimento de aparelho IP avançado (sob demanda mensal e variável)	Unidades ativas por mês	Até 20 (sob demanda)	R\$ 60,35	R\$ 1.207,00	R\$ 14.484,00	R\$ 43.452,00
4	Chamada de Longa Distância Internacional (LDI) originada em terminal fixo destinada a qualquer país/região para fixo ou móvel	Minuto	Até 80 minutos (sob demanda)	R\$ 2,50	R\$ 200,00	R\$ 2.400,00	R\$ 7.200,00
<b>TOTAL</b>					<b>R\$ 9.458,40</b>	<b>R\$ 113.500,80</b>	<b>R\$ 340.502,40</b>

## 9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

O objeto da pretendida contratação, que forma o conjunto de serviços a serem contratados, configura uma única solução de telefonia.

Considerando a dependência entre os itens que compõem o objeto desta contratação, comprovou-se tecnicamente inviável seu parcelamento, visto que a divisão do objeto pode comprometer o cumprimento dos requisitos técnicos apresentados neste artefato.

A contratação do objeto da licitação em menor preço global do grupo garante a unicidade técnica da prestação do serviço, permitindo que a empresa contratada esteja capacitada tecnicamente para trabalhar de forma integrada com os componentes desta solução.

A contratação por item poderia causar prejuízo para o conjunto da demanda e para o bom desempenho da contratação por se tratar de serviços complementares. Por outro lado, a contratação desses serviços em grupo por serviço elimina o problema de gerenciamento de múltiplos fornecedores.

Conforme Acórdão n.º 861/2013 - TCU - Plenário, "é lícito o agrupamento em grupos de itens a serem adquiridos por meio de pregão, desde que possuam mesma natureza e que guardem relação entre si". Segundo o Acórdão n.º 5260/2011 - TCU - 1ª câmara, "inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por grupos, e não por itens, desde que os grupos sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si". Os grupos propostos neste documento agrupam solução e serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

Portanto, ao se licitar por grupo único, cabe ao administrador analisar por meio dos setores técnicos acerca da viabilidade técnica e econômica de dividir-se o objeto licitatório, pois segundo Justen Filho, "a obrigatoriedade do fracionamento respeita limites de ordem técnica e econômica. Não se admite o fracionamento quando tecnicamente isso não for viável ou, mesmo, recomendável. O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. (...) a unidade do objeto a ser executado não pode ser destruída através do fracionamento". Ainda, esclarece-nos Carvalho Carneiro acerca do conceito de viabilidade técnica e econômica, informando que "a viabilidade técnica diz respeito à integridade do objeto, não se admitindo o parcelamento quando tal medida implicar na sua desnaturação, onde tem risco a satisfação do interesse público em questão".

Ademais, os itens são fortemente dependentes entre si, o que faz com que a divisão inviabilize a contratação, ante a mandatória compatibilidade técnica entre os itens, a qual poderia ser prejudicada caso diferentes fornecedores fossem selecionados.

O não parcelamento do objeto não restringe a competitividade do certame e nem traz prejuízo ao erário, visto que os itens que compõem o objeto são de mesma natureza e guardam relação entre si.

Nesse sentido, a opção da ANPD, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade e na melhor forma de prestar os serviços, inclusive no que tange à garantia da padronização dos serviços, opta por contratar a solução por meio de um único prestador dos serviços.

## 10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não se faz necessária a realização de contratações correlatas e/ou interdependentes para que o objetivo desta contratação seja atingido. Também não há nenhum tipo de contraprestação prévia ou concomitante, por parte da administração, em termos de investimentos diversos para que seja viabilizada a efetiva prestação dos serviços almejados por meio da presente contratação. Assim, não vislumbra-se qualquer motivação para a exigência de garantias, nos termos dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

## 11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

Insta salientar que, consoante o item 1.6 "b" da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, as contratações de telefonia não são consideradas serviços de TIC, in verbis:

"b) Excluem-se dessa categoria os serviços de telefonia fixa comutada (STFC), Serviço Móvel Pessoal (SMP), VoIP (telefonia baseada em voz sobre IP), centrais telefônicas, PABX (física ou virtual) ou infraestrutura de telefonia interna ou externa destinada ao tráfego de voz digital ou não digital."

A presente contratação encontra-se prevista no planejamento de compras anual da ANPD conforme disponibilizado no link: <https://pncp.gov.br/app/pca/44365866000171/2023/1>.

ID do item no PCA	Classe/Grupo	Identificador	Valor total estimado	Data desejada
16	141 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC), TELECOMUNICAÇÕES MÓVEIS (SMP) E TELECOMUNICAÇÕES SATELITAIS	302122-33/2023	R\$ 400.000,00	29/12/2023

## 12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Quanto à **eficácia**, a solução escolhida possibilitará que seja ofertado um serviço de telefonia adequado às necessidades dos seus usuários, considerando dentre outras coisas a mobilidade da solução de telefonia com o softphone, haja vista o formato de trabalho remoto adotado por muitos servidores, e demais necessidades da ANPD.

Quanto à **eficiência**, a solução escolhida possibilitará que os recursos de telefonia sejam disponibilizados aos usuários de forma mais célere, simples e com menor custo operacional e financeiro.

Quanto à **efetividade**, a solução escolhida possibilitará a prestação de serviços aos usuários de telefonia da ANPD com ganho em mobilidade, celeridade em configurações e provisionamento de recursos telefônicos, além de menor custo operacional e financeiro.

Quanto à **economicidade**, a solução escolhida mostra-se a mais vantajosa, considerando inclusive o aspecto financeiro.

## 13. Providências a serem Adotadas

Não há.

## 14. Possíveis Impactos Ambientais

Não se aplica.

## 15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

### 15.1. Justificativa da Viabilidade

Ante os cenários analisados, considerando-se as necessidades do órgão, a solução escolhida mostra-se viável e em consonância com os contratos mais recentes firmados por outros entes da administração pública para suprir necessidade semelhantes, qual seja, infraestrutura de telefonia fixa.

## 16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**RODRIGO VAZ DOS SANTOS**

Integrante Técnico

**CARINA SASS PARAGUASSU**

Integrante Administrativo

**ESTEFANIA MARTINS GONZAGA**

Integrante Requisitante

**IGOR DE MOURA LEITE MOREIRA**

Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação

RASCUNHO

# Estudo Técnico Preliminar 17/2023

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 00261.002436/2023-67

## 2. Descrição da necessidade

Objetiva-se verificar a viabilidade técnica e econômica para adquirir serviços de Telefonia Fixa, a serem executados de forma contínua, para atender às necessidades da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), com fulcro na contratação de empresa especializada na prestação de solução de telefonia corporativa, com central telefônica com a tecnologia de voz sobre IP (VoIP), incluindo-se a interconexão com a rede de telefonia pública comutada (PSTN, de modo a prover a fruição do **Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC** (fixo-fixo e fixo-móvel), nas modalidades Local e Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) a ser executado de forma contínua.

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD foi instituída por meio da Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD. Essa lei estabeleceu as diretrizes fundamentais sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, além de criar a ANPD para atuar na implementação da LGPD em todos os seus aspectos (normativo e fiscalizatório), orientando e fiscalizando entes públicos e privados em todas as esferas nas questões relativas à proteção de dados pessoais.

A estrutura regimental da ANPD foi aprovada pelo Decreto n.º 10.474, de 26 de agosto de 2020, passando a existir administrativamente a partir de 6 de novembro de 2020. O Decreto n.º 11.202, de 21 de setembro de 2022, que altera a estrutura regimental da ANPD, incluiu a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - CGTI, a qual compete, entre outras atribuições, assessorar a direção da ANPD e o Comitê de Governança Digital em questões relacionadas à tecnologia da informação.

Além disso, é importante ressaltar as mudanças ocorridas na estrutura e no posicionamento da ANPD no contexto da LGPD. A Medida Provisória n.º 1.124, de 13 de junho de 2022, que foi posteriormente traduzida na Lei n.º 14.460, de 25 de outubro de 2022, promoveu a transformação da ANPD em uma autarquia de natureza especial, desvinculando-a da estrutura da Presidência da República. Com isso, para estabelecer uma transição adequada entre a Presidência e a ANPD, foi publicada a Portaria Conjunta SG-PR n.º 141, em 29 de setembro de 2022, que define um prazo para que a ANPD assuma integralmente suas responsabilidades até 31 de dezembro de 2024. Porém, no dia 1º de janeiro de 2023, foi publicado o Decreto n.º 11.348, que criou a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Justiça e Segurança Pública - MJSP, e nesse contexto, a ANPD passou a ser vinculada ao MJSP. No dia 9 de fevereiro de 2023, foi criada a Portaria Conjunta MJSP/ANPD n.º 5 que trata do apoio administrativo que engloba as atividades de logística, execução orçamentária, financeira, patrimonial, contábil, dentre outras necessárias ao pleno funcionamento da ANPD e que será válido até 31 de dezembro de 2023.

Atualmente, a ANPD faz uso da infraestrutura de telefonia pertencente ao MJSP que, como dito, possui advento final disposto na Portaria Conjunta MJSP/ANPD n.º 5, qual seja a data de 31 de dezembro de 2023. A solução a qual busca-se contratar é de extrema importância para o órgão, dado que uma eventual interrupção, ante a expiração do acordo de cooperação entre a ANPD e o MJSP, afetará diretamente os trabalhos de todos os seus departamentos, impossibilitando tanto a utilização desse meio de comunicação internamente quanto o atendimento ao público externo.

A contratação de uma central telefônica VoIP, seja virtual ou física (*on-premise*), com o adicional de interconexão à rede pública de telefonia comutada, possibilita aos usuários a realização de ligações entre ramais no âmbito do órgão e, ainda, o direcionamento para ligações telefônicas externas. Adicionalmente, as soluções disponíveis no mercado são capazes de oferecer controle de bilhetagem e tarifação, para facilitação da conferência de faturas, atendimento automatizado e gravação de ligações, bem como integração com soluções como aplicativos de conferência online.

Diante desse cenário e visando garantir a continuidade de serviço essencial no âmbito da ANPD, necessário se faz a condução de novo planejamento da contratação, evitando que o órgão corra o risco de ficar com solução inoperante, o que pode acarretar sérios prejuízos ao cumprimento de sua missão institucional.

**2.1. Motivação/Justificativa**

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD, como toda organização da Administração Pública, utiliza os serviços de telefonia como meio de comunicação. Assim, a presente contratação tem por objetivo garantir a continuidade dos meios de comunicação utilizados pela Autoridade.

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

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS ANPD 2021/2023	
Objetivo Estratégico 03 - Ação 01 - Estabelecer estrutura definitiva da ANPD.	
Objetivos Estratégicos de TIC da ANPD (PDTIC 2023/2024)	
OETI01 - Objetivo Estratégico de TIC 01 - Intensificar e aprimorar o uso de Tecnologia de Informação na ANPD.	

ID Ação	Ação do PDTIC	ID Meta	Meta do PDTIC associada	ID Necessidade	Necessidades do PDTIC
A008	Contratação do Serviço de Telefonia Digital Voz sobre IP	M2	% de Contratações de Serviços de TI	N01	Provimento, manutenção e atualização do Parque Tecnológico e conectividade

Insta salientar que, consoante o item 1.6 "b" da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, as contratações de telefonia não são consideradas serviços de TIC, *in verbis*:

"b) **Excluem-se dessa categoria** os serviços de telefonia fixa comutada (STFC), Serviço Móvel Pessoal (SMP), **VoIP (telefonia baseada em voz sobre IP)**, centrais telefônicas, **PABX (física ou virtual)** ou infraestrutura de telefonia interna ou externa destinada ao tráfego de voz digital ou não digital."

**2.2. Das definições**

Para fins deste estudo técnico preliminar, define-se:

- Ambiente Computacional - o conjunto de hardwares e softwares que compõem a infraestrutura de *data center* da Anatei para a disponibilização dos ambientes de desenvolvimento, sustentação, homologação e produção da ANPD.
- Análise da Causa raiz - busca da solução definitiva do problema, não tratar apenas seus efeitos.
- Aparelho IP (ou *hardphone*) - aparelho telefônico físico, concebido para uso em uma estação de trabalho, compatível com a tecnologia IP (*internet protocol*) e o protocolo SIP (*session initiation protocol*).
- Base de Conhecimento - armazena conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos clientes, por meio de ferramentas ou sistemas especialistas.
- Captura de grupo - permite configurar usuários para atenderem qualquer ramal que tocar no seu grupo.
- Captura individual - permite atender uma chamada telefônica feita para outro ramal do grupo, digitando o código da facilidade seguido do ramal que está recebendo a chamada.
- Chamada em espera - a chamada em espera permite que pessoas possam, durante uma chamada em andamento, atender a uma segunda chamada enquanto colocam a atual em espera.

- Chamado - qualquer tipo de solicitação formalmente registrada por meio válido na Central de Atendimento, seja incidente, requisição de informação, aconselhamento, acesso a um serviço ou modificação pré-aprovada.
- *Cloud Computing* (Computação em Nuvem) - refere-se à utilização da memória e da capacidade de armazenamento e cálculo de computadores e servidores compartilhados e interligados por meio da internet, seguindo o princípio da computação em grade.
- CSP (Código de Seleção da Prestadora) - conjunto de caracteres numéricos que permite ao usuário escolher a prestadora do STFC de longa distância nacional ou internacional.
- *Data center* - o conjunto de hardwares com capacidade de processamento, armazenamento, proteção, balanceamento, endereçamento e distribuição de informações.
- Direcionamento de chamada - recurso que seleciona quais ligações serão enviadas para determinado telefone de forma automática.
- Disponibilidade - habilidade de um serviço ou recurso de desempenhar sua função necessária em um determinado instante ou durante um período acordado.
- DDR - Discagem Direta a Ramal.
- Grupo de captura - telefones que pertencem a um mesmo grupo, no qual os membros podem capturar uma chamada
- Grupo de busca - verificar se é a ordem de chamada telefônica quando não é atendida ou ramal ocupado.
- Incidente - uma interrupção não planejada, uma redução na qualidade ou um evento que ainda não impactou o serviço do usuário.
- Infraestrutura de TI - conjunto de hardware, software, redes, instalações, e demais equipamentos relacionados à tecnologia da informação, usado para testar, fornecer, controlar ou suportar serviços de TI.
- ITSM (*Information Technology Service Management* ou Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação) - tem por objetivo prover um serviço de TI com qualidade e alinhado às necessidades do negócio.
- LDN - Longa Distância Nacional.
- LDI - Longa Distância Internacional.
- Melhores práticas - a forma ou método de realizar uma função de negócio ou processo que é considerado superior a todos os outros métodos conhecidos com base em investigação objetiva e independente.
- MPLS (*Multiprotocol Label Switching*) - tecnologia de redes que consiste em roteamento baseado em pacotes rótulos. Dentre outros aspectos positivos, essa tecnologia permite aceleração do transporte de pacotes, qualidade de serviços, etc.
- NMSE - Nível Mínimo de Serviço Exigido - definições que ditam parâmetros mínimos exigidos na prestação do serviço.
- Ordem de Serviço (OS) - é a formalização do trabalho que será prestado ao contratante. É o documento que contém as definições e informações necessárias para planejar e executar um serviço, bem como a autorização formal para sua realização.
- PABX em nuvem - é um sistema de telefonia que fica na nuvem e depende de acesso à Internet para sua utilização. Pode possuir as mesmas facilidades de uma PABX tradicional, mas apresenta menor custo de sustentação e não requer alta especialização por parte dos clientes que o contratam.
- PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação) - documento que apresenta uma visão holística da TI e visa orientar uma organização a formular sua estratégia de TI e como ela irá gerar valor ao negócio.
- PMUD - Plano de Mudança - documento de planejamento adotado no Gerenciamento de Mudanças. Visa obtenção de mudanças controladas com maior probabilidade de êxito. Diminui a probabilidade de resultados indesejados.
- Prioridade - uma Categoria usada para identificar a importância relativa de um Incidente, Problema, Requisição de Serviço ou Mudança. Prioridade é o resultado de gravidade x urgência x tendência.
- Problema - é uma causa comum de um ou mais acidentes, nem sempre conhecida quando das suas ocorrências.
- QoS (*Quality of Service* ou Serviço de Qualidade) - política que gerencia a priorização da utilização de banda de internet para cada protocolo.
- Qualidade - a habilidade de um produto, Serviço ou Processo em fornecer o valor pretendido.
- Retenção de chamada - o recurso em questão permite que você use um botão de silenciar para colocar uma pessoa em espera enquanto a transfere, procura uma resposta para uma pergunta ou obtém assistência de um supervisor, ou algo semelhante.
- Retorno automático de chamada - ligação automática para o número que realizou a chamada, mas não obteve êxito no seu atendimento.
- SBC (*Session Border Controller*) - equipamento implantado na borda da rede que possui várias funções, permitindo a interligação de redes externas com redes internas.
- *Service Desk* (Central de Serviço) - ponto único de contato entre o provedor de serviço e os usuários. Uma central de serviço típica gerencia incidentes, requisições de serviço e a comunicação com os usuários.
- Siga-me interno - recurso que permite direcionar as ligações que chegam ao seu telefone para outro.
- Sinalização de segunda chamada - recurso utilizado quando o ramal está ocupado.

- *Softphone* - aplicativo que pode ser instalado em aparelhos diversos do hardphone, tais como smartphones, tablets, laptops e desktops, habilitando-os a funcionar como um terminal telefônico do PABX em nuvem, podendo receber e realizar chamadas, tanto para a rede pública de telefonia quanto para outros ramais.
- SLA - *Service Level Agreement*, do português Acordo de Nível de Serviço. Nível de serviço acordado entre as partes envolvidas na prestação de serviços.
- SMS - *Short Message Service*, do português Serviço de Mensagens Curtas.
- STFC - Serviço Telefônico Fixo Comutado.
- Telefonia em nuvem - é um serviço prestado por empresas de telefonia/tecnologia que permite a utilização da telefonia digital, tendo como provedor do serviço um PABX hospedado em servidores na Internet.
- TI (Tecnologia da Informação) - conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação que visam a produção, o armazenamento, a transmissão, o acesso, a segurança e o uso das informações.
- TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) - conjunto de recursos tecnológicos que, integrados entre si, proporcionam a comunicação de vários tipos de processos, ou seja, são tecnologias usadas para compartilhar informações.
- Transferência de chamada - recurso que permite que você transfira uma ligação para outro número enquanto utiliza o aparelho de telefone receptor.
- *Troubleshooting* - é uma forma de resolver problemas, muitas vezes aplicada na reparação de produtos ou processos falhas. É uma busca sistemática e lógica pela raiz de um problema, de modo a que possa ser resolvido e o produto ou processo possa ficar novamente operacional.
- UCaaS (*Unified Communications as a Service*) - serviço unificado de Comunicação. Usuário - Aquele que usufrui diretamente dos serviços prestados.
- Usuário - Aquele que usufrui diretamente dos serviços prestados.

### 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenação-Geral de Administração	Luanna Siqueira de Assis

### 4. Descrição dos Requisitos da Contratação

#### 4.1. Identificação das necessidades de negócio

Provimento de telefonia para os servidores da ANPD. O serviço de telefonia constitui-se em instrumento de trabalho dos servidores da ANPD.

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.

Adotar solução homologada pela ANATEL, conforme normas vigentes.

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.

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.

Capacidade de operar em redes de dados com endereçamento IP versão 6.

Compatibilidade com os codecs de áudio e vídeo padrão do mercado: G.711 A-law / U-law, G.722, G729A, Opus e H.264.

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.

Implementar protocolo de sinalização de dados seguro, TLS v.1.3 ou mais recente, com chaves de, no mínimo, 256 bits.

Implementar criptografia das chamadas de áudio por meio do protocolo SRTP, utilizando chaves AES com, no mínimo, 256 bits.

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*.

Possuir elemento de segurança de borda da rede de telefonia capaz de operar como IPS (*intrusion prevention systems*), realizar inspeção de pacotes, proteção contra *Toll Fraud* e *Call Walking*, proteção contra-ataques do tipo DoS/DDoS (Crash, flood, resource hang, fuzz e open transaction) e proteção de camada 3 e 4 (*ICMP Flood Prevention* e *Port Scan Blocking*). A solução contratada não deverá fragilizar a segurança da rede do órgão, haja vista os ataques cibernéticos serem crescentes e trazerem prejuízos à ANPD.

Adotar os blocos de números DDR atualmente em uso pela ANPD, caso esta requeira, por meio de portabilidade numérica, evitando a troca de números e conseqüente prejuízo à comunicação desejada. Frise-se que tanto servidores quanto cidadãos e entidades reguladas conhecem alguns números necessários ao atendimento de suas necessidades.

Prover novos aparelhos IPs para os usuários com interface de rede gigabit, consumo classe 1 POE, display LCD, viva voz, criptografia, login integrado com LDAP, teclas programáveis e entrada para headset.

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), as políticas internas de telefonia, segurança e privacidade da ANPD, bem como outras regulamentações específicas.

#### 4.2. Requisitos Gerais

Caso seja necessário instalar algum equipamento nas dependências da ANPD, deverá ser compatível para instalação em racks padrão 19" e vir acompanhado de kits de fixação, cabos, acessórios e demais materiais necessários à sua instalação, configuração e operação. Adicionalmente, deverá ser instalado em rack da ANPD.

Caso seja necessário instalar algum equipamento nas dependências da ANPD, 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.

Todos os equipamentos envolvidos na solução de telefonia devem ser certificados/homologados pela Anatel.

A solução deverá ter disponibilidade mínima de 99,6%, não incluindo-se as indisponibilidades negociadas para janelas de manutenção.

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 ANPD.

Todos os backups realizados da solução deverão ser armazenados por, pelo menos, 01 (um) ano.

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.

A CONTRATADA deverá protocolar na ANPD, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, relatório mensal referente à prestação dos serviços, incluindo:

- informações sintéticas dos chamados abertos e fechados no mês e o respectivo cumprimento dos níveis de serviço;
- informações das indisponibilidades de cada item de serviço contratado, com identificação do serviço, datas, horas e tempo total das indisponibilidades;
- informações de capacidade e desempenho (qualidade) da solução de telefonia, bem como o consumo de STFC, por usuário.

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 ANPD.

#### 4.3. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

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).

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.

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

- Ligação interna (apenas entre ramais);
- Ligação interna + ligação local e interurbana para telefone fixo e móvel celular;
- Ligação interna + ligação local, interurbana e internacional para telefone fixo e móvel celular.

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

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.

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

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

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

A solução deve suportar transmissão de FAX por meio do padrão T.38.

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

A arquitetura do serviço de telefonia deverá contar com SBC (*Session Border Controller*) na nuvem da solução ofertada.

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.

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

O PABX virtual deve estar instalado em, pelo menos, 2 (dois) datacenters distintos, localizados no Brasil, em razão de questões normativas e de segurança da informação.

Os aparelhos *hardphones* 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 *caller ID*, data e hora automática, chamada em espera, transferência de chamadas, chefe /secretária ou similar, rediscagem, histórico de ligações, provisionamento automático e teclas de atalho.

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.

Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá realizar, sem custo adicional para a ANPD, 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.

Todos os componentes utilizados na ANPD, para a prestação do serviço, devem ser novos (primeiro uso) e estar em linha de produção no fabricante.

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

A CONTRATADA deverá fornecer *softphone* para desktop (Windows) e smartphone, com sistemas IOS e Android. O *softphone* deverá ser do mesmo fabricante da solução do PABX em nuvem ou homologado por este fabricante. Os aplicativos deverão ser baixados da Apple Store ou Play Store.

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

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

O *softphone* deverá permitir integração com LDAP para contatos.

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

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.

#### 4.4. Requisitos Funcionais

Possuir lista acessível a cada terminal da central virtual com, no mínimo, 20 chamadas de cada tipo (efetuadas, recebidas, perdidas), incluindo acesso para funções de controle de chamadas, a exemplo de reteclagem.

Realizar o recebimento de conteúdo de correio de voz.

Permitir acesso aos recursos de correio de voz e gravação, de modo que seja possível realizar configurações específicas e estabelecer preferências.

Permitir controle de correio de voz pelo usuário, com conteúdo gravado nos formatos comuns de áudio, contendo data, hora e identificação do código de acesso de origem, possibilitando a personalização da saudação pelo próprio usuário e apresentação ao chamador, via menu interativo, das opções disponíveis, como a de deixar recado.

Implementar bloqueios de: (i) redirecionamento ou transferência de comunicações externas; (ii) comunicações a cobrar; (iii) Código de Seleção de Prestadora (CSP) não contratado pela ANPD; e (iv) prefixos específicos, tais como 0300, 0500 e semelhantes.

Identificar automaticamente o número de origem, inclusive em comunicações entre os terminais da central virtual, apresentando-o no respectivo dispositivo tecnológico.

Implementar mensagem de voz (sintetizada pelo próprio sistema) e/ou aviso sonoro destinados aos terminais da central virtual contendo indicativo, por exemplo, de indisponibilidade de determinado serviço.

A solução deverá ter capacidade de realização de gravação de chamadas telefônicas de maneira autônoma pelo usuário de cada terminal telefônico e *softphone* (tanto para smartphone quanto para desktop). A gravação deverá informar o início da gravação aos interlocutores por mensagem de áudio do próprio sistema. O conteúdo deverá ser gravado em formatos comuns de áudio, possuindo os seguintes atributos: data, hora e identificação do código de acesso de origem.

Os recursos de gravador de voz deverão ser controláveis pelo usuário, a partir de concessão da facilidade pelos administradores do sistema.

A gravação de chamadas deverá ocorrer em formatos comuns de áudio, tais como: MP3, MP4, OGG ou variantes superiores. Este recurso deve informar (por mensagem de áudio do próprio sistema) aos interlocutores que a gravação foi iniciada.

O espaço para armazenamento das gravações das chamadas telefônicas ficará a cargo da empresa contratada.

A capacidade de gravação deverá atender, no mínimo, 10 % (dez por cento) dos ramais ativos, devendo também os dados históricos ficarem armazenados.

Deverá possuir a facilidade "chefe-secretária", que permite que todas as chamadas direcionadas para os chefes possam ser atendidas pelas secretárias.

Deverá permitir que usuários finais configurem seus terminais telefônicos ou *softphones*, estabelecendo preferências e facilidades. A autorização para acessar um determinado conjunto de facilidades deve ser controlada pelo administrador da solução.

Códigos de autorização de, no mínimo, 4 dígitos. Esses códigos devem permitir, por exemplo, que determinados usuários possam fazer chamadas de longa distância a partir de ramais com classe de restrição apenas para chamadas locais. Os códigos de restrição devem ser compreendidos pelo sistema de tarifação para possibilitar alocação de custos apropriada.

A configuração de data e hora dos terminais deverá ser realizada de forma centralizada.

A solução deve possuir única base de configuração, de forma que todas as funcionalidades e recursos estejam presentes e disponíveis em quaisquer pontos da rede.

A solução deverá permitir a mobilidade de ramal por usuário, de modo que a retirada de um terminal de um ponto de rede e colocação em outro seja o suficiente para que ligações sejam feitas imediatamente, sem ações adicionais.

A solução deverá permitir a criação de lista de bloqueio de números indesejados ou desconhecidos (*blacklist*).

A solução deverá possuir sobrevivência para chamadas externas em caso de perda de conectividade com o core da solução.

A solução deverá ter a capacidade de atualizar o firmware dos telefones IPs de forma remota.

Os terminais telefônicos IP deverão ter a capacidade de serem reinicializados a partir da interface de administração.

#### 4.5. Requisitos dos aparelhos IP (*hardphones*)

##### 4.5.1. Aparelho IP Básico

- Deve ser disponibilizado aparelho IP com garantia e suporte por 36 meses e possuir, no mínimo, as seguintes características:
- Possuir homologação da ANATEL.
- Possuir a capacidade de auto provisionamento e baixar automaticamente as configurações do serviço de telefonia IP.
- Permitir ao usuário trabalhar com no mínimo 02 (duas) chamadas simultaneamente, com possibilidade de intercalação entre as chamadas e indicação no display.
- Permitir o registro da conta SIP em no mínimo 2 (dois) controladores de forma simultânea proporcionando a disponibilidade exigida para o serviço de comunicação IP.
- Permitir acesso às facilidades de telefonia e funções do PABX descritas neste caderno técnico.
- Possuir *viva-voz full-duplex*.
- Permitir acesso aos contatos no diretório via LDAP.
- Possuir porta para *headset* independente da porta do monofone.
- Possuir tela colorida do tipo LCD, com resolução mínima de 320x240 pixels, tamanho mínimo de 2,3 polegadas e informações no idioma português.
- Possuir recurso de redução da luz de fundo da tela após determinado tempo sem uso.
- Possuir recurso de bloqueio automático da tela, com liberação por meio de senha, após determinado tempo sem uso.
- Deve possibilitar a visualização de informações tais como histórico de ligações, informações do número chamador, duração das chamadas, data e hora.
- Possuir teclas de volume, mudo com indicação luminosa, *viva-voz* com indicação luminosa, *headset* com indicação luminosa, contatos, histórico de chamadas e menu.
- Possuir, no mínimo, 2 (duas) portas com velocidade de 100/1000 Mbps de forma a possibilitar o uso do ponto de rede da estação de trabalho.
- Implementar os padrões IPv4 e IPv6.
- Implementar QoS segundo IEEE 802.1p/Q *tagging* (VLAN), Layer 3 TOS ou DSCP.
- Implementar comunicação segura através dos protocolos *Transport Layer Security* (TLS) v1.3, ou mais recente, para sinalização e SRTP para mídia. Deve ser utilizado padrão AES com chaves de, no mínimo, 256 bits.
- Implementar os CODECS de voz segundo as normas ITU-T G.711 (a-law e u-law), G722, G.729 (Anexo A ou AB) e Opus.
- Implementar mecanismo de autenticação via protocolo 802.1x utilizando EAP-TLS.
- Implementar o protocolo LLDP e LLDP-MED.

- Permitir alimentação elétrica PoE conforme padrão IEEE 802.3af.
- Fonte de Energia Bivolt com entrada 100~240VAC.

#### 1. 4.5.2. Aparelho IP avançado

Deve ser entregue aparelho com garantia e suporte por 36 meses e possuir, no mínimo, as seguintes características:

- Possuir homologação da ANATEL.
- Possuir capacidade de auto provisionamento e baixar automaticamente as configurações do serviço de telefonia IP.
- Permitir o registro da conta SIP em no mínimo 2 controladores simultaneamente para proporcionar disponibilidade no serviço de comunicação IP.
- Permitir acesso às facilidades de telefonia e funções do PABX descritas neste caderno técnico.
- Permitir acesso aos contatos no diretório via LDAP.
- Possuir tela colorida do tipo LCD, com resolução mínima de 720p, tamanho mínimo de 3,6 polegadas e informações no idioma português.
- Permitir o ajuste de brilho e contraste do visor.
- Possuir recurso de bloqueio automático da tela, com liberação por meio de senha, após determinado tempo sem uso.
- Deve possibilitar ligações de emergência mesmo que esteja bloqueado.
- Permitir a visualização de informações como histórico de ligações, informações do número chamador, duração das chamadas, data e hora.
- Possuir teclas de volume, mudo, viva-voz e *headset*.
- Possuir viva-voz full-duplex e áudio *HD*.
- Possuir porta para headset independente da porta do monofone.
- Possuir compatibilidade com Bluetooth, sem uso de acessório adicional (*dongle*), para utilização com *headset* sem fio.
- Possuir, no mínimo, 2 portas com velocidade de 100/1000 Mbps.
- Implementar os padrões IPv4 e IPv6.
- Implementar QoS segundo IEEE 802.1p/Q *tagging* (VLAN) e Layer 3 TOS ou DSCP.
- Implementar mecanismo de autenticação via protocolo 802.1x utilizando EAP-TLS.
- Implementar codecs de voz conforme padrão G.711 (a-law e u-law), G722, G.729 (A ou AB) e Opus.
- Implementar comunicação segura através dos protocolos *Transport Layer Security* (TLS) v1.3, ou mais recente, para sinalização e SRTP para mídia. Deve ser utilizado padrão AES com chaves de, no mínimo, 256 bits.
- Implementar o protocolo LLDP e LLDP-MED.
- Permitir alimentação elétrica PoE conforme padrão IEEE 802.3af.
- Fonte de Energia Bivolt com entrada 100~240VAC.

#### 4.6. Requisitos de Bilhetagem e Tarifação

Deverá possuir sistema automático de bilhetagem.

A solução deverá ser administrada e configurada remotamente por meio de interface web.

Suportar o registro de todas as chamadas telefônicas, atendendo a quantidade de CDRs envolvida nesta contratação.

Deverá permitir a definição de regra de cobrança diferenciada, por exemplo: por código de acesso e por localidade.

Deverá possuir capacidade de reprocessamento manual de bilhetes, por exemplo, para os casos de identificação de tarifa equivocada.

Interface web compatível com o Google Chrome e o Mozilla Firefox.

Deverá ser acessível por meio de HTTP e HTTPS.

Deverá possuir capacidade de monitorar o uso da franquia em tempo real, por meio de *dashboard*, o consumo (em minutos ou por valor acumulado).

Possuir capacidade de rastrear as ligações entrantes ou saíntes. Quem iniciou a ligação, para onde foi transferida e quem a finalizou.

Bilhetagem centralizada de todas as ligações entre ramais corporativos (telefone IP e *softphone*), incluindo-se as chamadas de/para a rede pública.

Deverá realizar backup diário de forma automática de todos os bilhetes do sistema.

Deverá disponibilizar relatórios e contas detalhadas com identificação de parâmetros mínimos que permitam a conferência de todas as chamadas realizadas e recebidas, conforme Resoluções 426 e 477 da Anatel.

Deverá disponibilizar relatórios, apresentando cada chamada de longa distância internacional.

Os relatórios devem ter a capacidade de exportação nos seguintes formatos: pdf e xls.

Os bilhetes (CDRs) devem possuir: (i) CSP longa distância; (ii) NA (área de numeração); (iii) data e hora de início da chamada; (iv) duração da chamada; (v) número do ramal que originou a chamada; (vi) número de destino; (vii) transferência da chamada e (viii) degrau tarifário.

As chamadas telefônicas internas (entre ramais da ANPD) não deverão ter sua duração computada para consumo da franquia.

Deverá ser permitido ao usuário o acesso às suas contas telefônicas de forma online e web.

Possuir capacidade de exportar bilhetes processados para repositório externo à solução.

#### **4.7 Requisitos de Serviço Integrado de Tráfego Convencional**

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.

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.

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

#### **4.8. Requisitos de Documentação**

A empresa contratada deverá apresentar documentação dos principais procedimentos operacionais da plataforma de telefonia.

Deverá ser disponibilizado manual de uso, em português, tanto do PABX em nuvem quanto dos aparelhos IP (*hardphones*).

As comprovações de atendimento aos requisitos, definidos em edital, deverão ser realizadas por meio de tabela de comprovação ponto a ponto. Os apontamentos para as comprovações deverão ser objetivos, apontando as páginas dos documentos com apresentação dos trechos comprobatórios de forma destacada.

#### **4.9 Requisitos do Serviço de Manutenção e Suporte Técnico Especializado da Solução de Telefonia**

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

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.

Entende-se que:

- Manutenção: é o serviço necessário para manter a solução funcional, como resolver problemas;
- Operação (não incluída nesta contratação): são as atividades de telefonia do dia a dia (ex.: a mudança de categoria de um ramal);
- Suporte técnico especializado: atividades que não se confundem com manutenção nem operação. O objetivo do suporte técnico especializado é dirimir dúvidas da solução, bem como realizar atividades /configurações de natureza especializada.

Cabe à CONTRATADA desta licitação realizar a manutenção, implantação e suporte técnico especializado.

A CONTRATADA deverá prestar, durante a vigência contratual, suporte técnico remoto especializado à ANPD, para configuração ou esclarecimento de dúvidas em relação à solução disponibilizada.

A CONTRATADA deverá permitir a abertura de chamados em tempo integral (24h por dia, nos 365 dias do ano), por meio de sistema e email.

A CONTRATADA deverá resolver problemas da solução e esclarecer dúvidas relacionadas com a instalação, configuração, atualização, evolução, funcionamento e uso das partes que compõem a solução de telefonia.

Atuar proativamente nos casos de incidentes e/ou problemas que tome conhecimento, não devendo aguardar ser demandada para proceder às providências cabíveis para a resolução/restabelecimento do serviço.

Mediante autorização da ANPD, deverá instalar e configurar atualizações e novas versões dos produtos, incluindo-se a migração de dados, quando necessário.

Os chamados deverão ser atendidos por técnicos capacitados.

A CONTRATADA deverá prover o licenciamento necessário na modalidade de subscrição e prestar a manutenção da solução de telefonia VoIP, observada a vigência contratual, compreendendo todos os procedimentos necessários destinados a recolocar em perfeito estado de operação toda a solução.

A CONTRATADA deverá realizar verificação periódica do sistema para detectar e corrigir problemas, a realização de testes de desempenho, a instalação de atualizações de software e a verificação de configurações de segurança. Quaisquer verificações que poderão impactar o funcionamento da solução só poderão ser realizadas a partir das 20:00 até às 07:00 do primeiro dia útil subsequente.

A CONTRATADA deverá acompanhar e dar suporte à realização de backups regulares de dados, a verificação de provedores de serviços externos, a monitorização de largura de banda e uso de recursos para garantir o bom funcionamento do sistema, a verificação de cabos e conectores e a verificação de compatibilidade de dispositivos.

Durante o período contratual, todos os softwares/licenças contemplados no objeto devem ser mantidos atualizados na última versão disponibilizada pelo fabricante, a critério da ANPD e sempre que solicitado/necessário.

Todos os suprimentos, substituição de equipamentos/módulos/acessórios, ou quaisquer outros itens da solução que necessitem de ajuste deverão ser originais do fabricante dos equipamentos e não remanufaturados.

Com exceção de casos de mau uso, todos os custos deverão estar contemplados dentro da proposta e a ANPD não irá despendar quaisquer valores adicionais sob nenhuma hipótese.

A CONTRATADA deverá substituir, temporária ou definitivamente, o equipamento defeituoso por outro de mesma marca e modelo e com as mesmas características técnicas, novo e de primeiro uso, nos casos em que não seja possível o reparo dentro dos prazos máximos estipulados neste instrumento.

A CONTRATADA deverá devolver, em perfeito estado de funcionamento, no prazo máximo de 30 dias corridos a contar da data de retirada dos equipamentos, aqueles que necessitem ser temporariamente retirados para conserto, ficando a remoção, o transporte e a substituição sob sua inteira responsabilidade.

A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelas ações executadas ou recomendadas por analistas e consultores do quadro da empresa, assim como pelos efeitos delas advindos na execução das atividades previstas neste instrumento ou no uso dos acessos, privilégios ou informações obtidas em função das atividades por estes executadas.

Alguns dos serviços de suporte técnico incluem: geração de relatórios técnicos, administrativos e gerenciais; manutenção dos diversos cadastros com informações do sistema; manutenção do Inventário; manutenção dos perfis de acesso ao sistema; manutenção dos contratos, incluindo serviços e tarifas; configuração de ramais e privilégios; configuração de nome no visor de aparelhos telefônicos; configuração de senha para bloqueio de ligações; criação de grupo de atendimento; criação de grupo de captura de ligações; criação e exclusão de ramais; instalação física de ramais para unidades internas do órgão; disponibilização de música de espera; identificar problemas de rota, saída e entrada de ligações e/ou à rede pública de comunicação; ajuste de hora da central telefônica; ajuste de hora do ramal; manutenção da documentação técnica; troca de número de ramal e categorização de ramais.

#### **4.10. Requisitos de Segurança da Informação**

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.

A CONTRATADA deverá observar as normas e políticas de segurança da informação vigentes da ANPD.

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.

A CONTRATADA não poderá armazenar consigo qualquer documento técnico que contemple configurações aplicadas nos equipamentos implantados na rede da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá prover segurança de acesso aos recursos da ANPD que estiverem sob sua guarda.

Os recursos de TI da ANPD não poderão ser utilizados pela CONTRATADA para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação.

Todos os perfis de acesso e outros recursos de TI eventualmente concedidos à CONTRATADA deverão ser imediatamente excluídos após o término do contrato.

A ANPD será proprietária de todos os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação.

A CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pela ANPD durante a realização de atividades no ambiente desta. Tal sujeição não caracteriza qualquer vínculo empregatício com a ANPD.

Sempre que possível e seguro, deverão ser adotadas as versões mais recentes dos softwares dos equipamentos da ANPD, incluindo-se pacotes e atualizações de segurança.

Todos os equipamentos deverão ser configurados de acordo com as melhores práticas preconizadas pelos fabricantes, inclusive de segurança.

A CONTRATADA deverá implementar:

- Criptografia de dados fim a fim, pelo menos, entre os terminais telefônicos;
- *Secure Real-Time Protocol (SRTP)* para a criptografia de autenticação;
- *Transport Layer Security (TLS)* ou *Secure Socket Layer (SSL)* para criptografia com troca de chaves simétricas, adotando-se o *Advanced Encryption Standard (AES)*, mínimo de 128 bits, de modo que as chaves de fluxo sejam trocadas a cada sessão e distribuídas por meio de canal criptografado;
- Serviço de diretório por meio de *Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)* para a base de usuários, de modo seguro ou *Remote Authentication Dial in User Service (RADIUS)* com *Authentication, Authorization and Accounting (AAA)*;
- Criptografia para a sinalização de comunicações;
- Criptografia fundamentada em certificação digital;
- Mecanismo de proteção contra artefatos maliciosos, ataques ou ações similares;
- Mecanismo de segurança na nuvem com *Session Border Controller (SSB)*.

A CONTRATADA deverá garantir identificação, por meio de usuário e senha, de forma obrigatória e atualizável pelo respectivo usuário, quando da atualização de terminal da central virtual e *softphone*, utilizado em desktop, notebook, smartphone e afins.

Os usuários do sistema de gerenciamento da plataforma de telefonia deverão se registrar obrigatoriamente no sistema por meio de identificação de usuário e senha.

A ferramenta contratada deverá gerenciar e realizar backup da configuração de toda a solução, exceto dos telefones IPs, e dos logs referentes às atividades de administração e configuração da plataforma de telefonia.

O acesso externo aos recursos de TIC da ANPD dar-se-á por meio de VPN (*Virtual Private Network*).

Os equipamentos utilizados pela CONTRATADA na prestação do serviço deverão ter seus firmwares atualizados em sua última versão estável.

A CONTRATADA deverá implementar medidas de segurança em atendimento aos preceitos da Lei nº 13.709/2018.

A CONTRATADA deverá observar, no que for atinente ao objeto contratado, a Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023.

#### **4.11. Requisitos do Serviço de Implantação da Solução**

A implantação será realizada em conformidade com o documento denominado Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução, que deverá ser entregue à ANPD, em até 15 (quinze) dias corridos, contados da assinatura do contrato, e deverá apresentar aderências às melhores práticas e manuais do fabricante do produto. Deverá conter, no mínimo, as seguintes informações: (i) versão dos softwares utilizados; (ii) cronograma de atividades; (iii) janelas de implantação, com o tempo necessário à realização de cada atividade; (iv) análise de possíveis impactos no ambiente tecnológico da ANPD durante a implantação; (v) plano de testes e checklist de validação da implantação; (vi) plano de rollback; e (vii) documentações que serão elaboradas e entregues à ANPD.

O documento denominado Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução deverá ser aprovado, de forma prévia às atividades de implantação, pela equipe técnica da ANPD, em até 10 (dez) dias corridos, a contar da entrega do aludido documento à ANPD.

A implantação deverá ocorrer em até 20 (vinte) dias corridos após a aprovação do documento Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução.

Entende-se como implantação: a instalação, configuração e testes de funcionalidade da plataforma de telefonia.

A implantação da plataforma de telefonia não poderá interromper o serviço, exceto nas janelas de implantação /manutenção agendadas.

As atividades de implantação deverão ser acompanhadas pela equipe técnica da ANPD, quando esta entender necessário.

A prestação dos serviços de implantação será realizada, preferencialmente, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 18:00 horas, desde que não impacte no funcionamento do ambiente tecnológico da ANPD. Nos casos em que possam ensejar algum impacto, a realização dos serviços ocorrerá em horários noturnos, em qualquer dia da semana, desde que previamente autorizados pela ANPD. Em hipótese alguma a ANPD será responsável pelo pagamento de horas extras aos funcionários da CONTRATADA, cabendo quaisquer custos dessa natureza à própria CONTRATADA.

As atividades deverão ter o seu agendamento previamente aprovado pela ANPD.

Caso a implantação não seja realizada de forma adequada, a ANPD poderá recusar a prestação do serviço e solicitar a realização da atividade de forma correta, o que não exclui possível sancionamento ante a eventual não aceitação.

#### **4.12. Requisitos de Integração**

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

A CONTRATADA deverá integrar a solução com o ambiente operacional/equipamentos/soluções para o seu perfeito funcionamento.

Integração *Session Initiation Protocol* (SIP) com o serviço integrado de Central Virtual (CV).

Integração SIP com os terminais telefônicos.

Integração SIP com o serviço integrado de Tráfego Convencional (TC).

#### **4.13. Requisitos de URA (Unidade de Resposta Audível)**

Permitir criação de árvore de atendimento URA.

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

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

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.

Permitir criação de, no mínimo, 4 (quatro) níveis de menu na árvore da URA, e um total de, no mínimo 70 (setenta) opções.

Fornecer interface gráfica para configuração da URA.

#### **4.14. Requisitos de Capacitação**

A CONTRATADA deverá capacitar a equipe técnica da ANPD para operação básica e avançada da solução, inclusive do sistema de bilhetagem e tarifação.

A capacitação será realizada posteriormente à instalação e configuração da solução.

A capacitação deverá ser realizada de forma remota.

A capacitação deverá possuir carga horária mínima de 12 (doze) horas.

A capacitação deverá abordar conhecimentos necessários à configuração, utilização, administração e troubleshooting de todos os componentes da solução.

O cronograma contendo as datas e horários para a realização da capacitação será proposto pela CONTRATADA e aprovado pela ANPD.

A capacitação deverá contemplar atividades práticas. Para a construção da parte prática, poderá ser utilizada a solução de telefonia contratada, desde que não gere interrupção do serviço ou qualquer outro prejuízo ao seu funcionamento.

Todo o material didático utilizado na capacitação deverá ser fornecido sem ônus à ANPD, que poderá utilizá-lo para quaisquer finalidades, respeitados os direitos autorais, inclusive para realizar capacitação interna de seus colaboradores.

O material didático deverá ser atualizado e de primeiro uso, no idioma português ou inglês.

A capacitação deverá ser ministrada para 1 turma com até 10 (dez) servidores.

#### **4.15. Requisitos de Recursos Humanos**

A contratação em questão é de serviço. Todos os recursos humanos envolvidos em sua execução serão de gerenciamento exclusivo da CONTRATADA, que responsabilizar-se-á pela admissão, administração, coordenação e avaliação dos técnicos necessários à prestação dos serviços necessários, obrigando-se a responder por todos os tributos e encargos (trabalhistas ou não), incluindo toda e qualquer verba rescisória e indenizatória.

#### **4.16. Requisitos de Avaliação da Execução**

A avaliação da execução do objeto utilizará o Nível Mínimo de Serviços Exigidos, consoante os itens a seguir, devendo haver o redimensionamento do pagamento, com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- Não produzir os resultados, deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida para as atividades contratadas; ou
- Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

A utilização do Nível Mínimo de Serviços Exigidos não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

#### **4.15. Requisitos de níveis de serviço**

Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela ANPD 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.

A gestão e/o fiscalização contratual executarão a avaliação da qualidade da prestação do serviço pela CONTRATADA, com base no nível mínimo de serviço exigido definidos neste item.

O indicador será a Nota Mensal de Avaliação (NMA). A finalidade deste indicador será a de permitir que a gestão e /ou fiscalização contratual afirmem objetivamente e de forma contínua o nível de qualidade do serviço prestado pela CONTRATADA.

A forma de acompanhamento dar-se-á por meio da verificação, pela ANPD, da incidência da CONTRATADA nas situações previstas na "Tabela de Ocorrências" a seguir:

Item	Descrição	Incidência	Pontos Perdidos
1	Entregar documento de cobrança em prazo superior a 30 dias úteis após o período de apuração do serviço realizado	Por ocorrência	0,4
2	Cobrança por serviços não prestados ou cobrança de valores em desacordo com o contrato	Por ocorrência	0,5
3	Enviar fatura e/ou detalhamento da fatura com erro, após pedido de correção pela fiscalização contratual	Por ocorrência	0,6
4	Transferir a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto para terceiros.	Por ocorrência	0,4
5	Deixar de atender os requisitos de Níveis Mínimos de Serviço Exigidos que impacte apenas um usuário.	Por ocorrência	0,2
6	Recusar-se a executar algum serviço que esteja previsto contratualmente.	Por ocorrência	0,5
7	Alocar materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em desconformidade com a qualidade ou quantidade especificadas.	Por ocorrência	0,5
8	Não realizar suporte em caso de falha nos entroncamentos, bem como nos demais componentes ou equipamentos sob responsabilidade da CONTRATADA.	Por ocorrência	0,4
9	Não comunicar as interrupções programadas dos serviços, ao respectivo agente de fiscalização contratual.	Por ocorrência	0,4
10	Não 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.	Por ocorrência	0,4
11	Deixar de atender os requisitos de Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) que impactem mais de um usuário.	Por ocorrência	1
12	Não manter sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, no mínimo, dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.	Por ocorrência	1
13	Deixar de registrar as chamadas de saída pelo número individual de origem (Prefixo + MCDU), tal como é realizado nas chamadas originadas por meio de celulares.	Por ocorrência	0,3
14	Não realizar, no prazo previsto na legislação vigente, a portabilidade numérica para todos os ramais (DDR) existentes.	Por ocorrência	0,5
15	Não disponibilizar a funcionalidade Discagem Direta a Ramal (DDR) que permite ao público externo acessar diretamente os ramais da ANPD sem a necessidade de passar por uma telefonista ou por uma Unidade de Resposta Audível (URA).	Por ocorrência	0,4
16	Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registros das ocorrências (por chamada não atendida)	Por ocorrência	0,4
	Atraso no atendimento e resolução de chamados após		

17	notificação de ocorrências de interrupção na prestação dos serviços.	Por ocorrência e por dia	0,8
18	Atraso na habilitação e ativação dos serviços.	Por ocorrência e por período de atraso	0,5
19	Deixar de efetuar testes de verificação, quando solicitados.	Por ocorrência	0,8

O procedimento de fiscalização e de gestão da qualidade do serviço prevê que, uma vez verificada a ocorrência por parte da CONTRATADA nas situações previstas na tabela acima, deverão ser descontados os pontos correspondentes.

A apuração dar-se-á com periodicidade mensal, após o encerramento de cada mês.

O mecanismo de cálculo da Nota Mensal de Avaliação (NMA) será a partir da fórmula:  $NMA = 10 - L_{\text{pontos perdidos}}$ .

A adequação do pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas prevista no art. 15, XVII, "c", da Instrução Normativa nº 02/SLTI/MPOG, dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação (NMA) obtida pela CONTRATADA, considerando os critérios definidos a seguir:

Classe Padrão de Medição	Varição por pontos	Percentual de Desconto
Faixa I	$\leq 0,5$	não ocorrerá incidência de desconto
Faixa II	$> 0,5$ até $\leq 1,0$	haverá desconto de 3% em relação à totalidade dos serviços prestados - apuração mensal
Faixa III	$> 1,0$ até $\leq 1,5$	haverá desconto de 6% em relação à totalidade dos serviços prestados - apuração mensal
Faixa IV	$\leq 1,5$	haverá desconto de 10% em relação à totalidade dos serviços prestados - apuração mensal

Os níveis de serviço terão INÍCIO DE VIGÊNCIA a partir do início de vigência do contrato.

Poderá ser objeto de proposição de sanção administrativa de inexecução contratual a obtenção de NMA inferior a 6,0 de forma reiterada.

Deverão ainda ser cumpridos os seguintes indicadores pela CONTRATADA:

- Disponibilidade mensal do serviço de telefonia de 99,6%. Entende-se por disponibilidade o pleno funcionamento dos ramais IP, permitindo a realização de ligações internas, locais e nacionais.
- O tempo máximo para o início do atendimento do chamado, em caso de indisponibilidade, será de 1 (uma) hora, contados da abertura do chamado.

- O tempo máximo para recuperação do serviço e fechamento do chamado, em caso de indisponibilidade do serviço de telefonia, será de 4 (quatro) horas.
- O tempo máximo para o início do atendimento, de chamados que não tenham relação com indisponibilidade do serviço de telefonia, será de 2 (duas) horas, contados da abertura do chamado.
- O tempo máximo para atendimento de chamado e seu fechamento, que não tenha relação com indisponibilidade do serviço de telefonia, será de 6 (seis) horas.
- O tempo máximo para atendimento de chamado e seu fechamento, que não tenha relação com indisponibilidade do serviço de telefonia, e que seja de configuração de alta complexidade, será de 16 (dezesesseis) horas.
- Para chamados relacionados à indisponibilidade os prazos deverão ser contabilizados em horas corridas. Para os demais chamados, os prazos deverão ser contabilizados apenas no horário comercial (8h as 12h e 14h as 18h) e durante os dias da semana, sendo interrompido fora do horário comercial e dias não úteis.
- Desde que acordado entre as partes, a CONTRATADA poderá realizar atendimento fora do intervalo de 8h às 12h e de 14h às 18h nos dias úteis, ou a qualquer hora nos finais de semana e feriados.
- Chamados com escopo extenso, inviável de atender dentro do nível de serviço, deverão ter um nível de serviço acordado entre as partes.

#### 4.16. Requisitos relacionados à requisição de demandas

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

## 5. Levantamento de Mercado

### Soluções existentes de Telefonia Fixa

No Brasil, observa-se que os serviços de telefonia são prestados das seguintes formas:

#### Telefonia Tradicional

A abordagem tradicional de fornecimento de serviços de telefonia aos usuários internos e externos dos órgãos da administração pública é o provimento de uma infraestrutura interna centrada em um dispositivo de comutação telefônica chamado de PABX (*Private Automatic Branch Exchange*) que é responsável pela interface entre os terminais telefônicos pessoais e o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) provido pelas operadoras do setor. Na literatura (ex.: *Corporate Telephony Strategies, Ronald Schlager*), essa abordagem também é chamada de on-premise, uma vez que necessita a aquisição de equipamentos e a sustentação de uma infraestrutura dedicada própria da organização, além da contratação do STFC. Essa forma de prestação de serviço de telefonia tradicional consiste na junção de determinadas partes básicas. Cada parte possui características específicas. Resumidamente:

- Terminais Telefônicos - é o aparelho de quem deseja realizar ligações telefônicas;
- Rede de Acesso - é o meio de comunicação responsável por interconectar os terminais com as centrais telefônicas; e
- Central Telefônica - é o equipamento que permite conectar os dois terminais que almejam estabelecer comunicação entre si.

As vantagens da telefonia tradicional são:

- Baixo custos de infraestrutura central de comunicação (PABX) por muitos anos;
- Possibilidade de se trabalhar com diferentes tons de discagem;
- Baixo custo na configuração de funções adicionais à central;
- Maior controle e flexibilidade sobre o sistema de telefonia local;
- A sinalização ocorre sobre rede própria ao invés de concorrer com os recursos de internet.

#### Telefonia em Nuvem (*Cloud Telephony*)

A telefonia em nuvem (*Cloud Telephony*), também chamada de PABX em nuvem (*Cloud PABX*), é um modelo de negócio de fornecimento do serviço de telefonia IP, incluindo a PABX, pela internet por meio de um provedor externo. Segundo estudo realizado pela BrightlinkIP, esse modelo permite que a organização reduza os seus custos de capital (CAPEX) com a aquisição e manutenção de hardwares, seja a PABX propriamente dita, seja com os terminais de telefonia IP.

O serviço de telefonia em nuvem possui algumas variações no tocante aos terminais de telefonia. Há serviços que incluem o fornecimento de terminais IP na modalidade de locação de aparelhos além do serviço de PABX em nuvem. Há a opção do fornecimento do terminal em nuvem, isto é, o acesso ao terminal é virtual ou realizado por meio de aplicativo via computadores ou via telefone celular. Uma terceira opção menos difundida de modelo de negócio de telefonia em nuvem é a utilização de equipamentos terminais próprios em conjunto com a contratação do serviço de telefonia em nuvem.

As vantagens da telefonia em nuvem são:

- Redução de gastos de capital (CAPEX) por meio da redução da necessidade de investimentos em hardware e da migração dos gastos para a categoria operacional (OPEX);
- Integração de diferentes ferramentas aos serviços de comunicação, criando-se fluxos de trabalhos mais otimizados;
- Maior mobilidade e flexibilidade na implementação de políticas de comunicação. Segundo esse conceito, qualquer dispositivo com uma conexão estável de internet que possua um aplicativo de telefonia em nuvem instalado pode apoiar o dia a dia de trabalho do funcionário;
- Maior eficiência no custo de serviços de comunicação ao se eliminar custos de manutenção de infraestrutura de telefonia na organização;
- Maior rastreabilidade e gerenciamento das comunicações. O modelo de telefonia em nuvem possui a funcionalidade de *call recording*, ou seja, os registros das chamadas são armazenados em maiores detalhes para fins de gerenciamento e auditoria;
- Maior escalabilidade e customização dos serviços. A inclusão de novos usuários e a configuração de grupos é realizada via software sem a necessidade de intervenção física, a depender do modelo de negócio adotado, melhor dizendo, caso esteja sendo contratado o fornecimento de terminais telefônicos como serviço, deve-se considerar a logística para a entrega dos aparelhos;
- Maior segurança em termos de disponibilidade e resiliência dos serviços, por estarem hospedados fora da região física da organização, em geral em datacenters com estrutura adequada para redundância e resistência a desastres.

### **Comunicações Unificadas (*Unified Communication as a Service - UCaaS*)**

O conceito de Comunicações unificadas é uma evolução da abordagem de telefonia em nuvem, ou seja, consiste na combinação de acesso e compartilhamento de dados, roteamento, gerenciamento de comunicações, entrega de serviços integrados de voz, mensagens, colaboração, vídeo e aplicações de conferência, entre outros serviços de comunicação. Segundo a consultoria Forrester Research Inc, as comunicações unificadas (UC), ou UCaaS, são plataformas que integram, de forma inteligente, vários aplicativos de comunicação e colaboração para melhorar os processos de negócios. A combinação de presença e disponibilidade com voz, vídeo, e-mail e mensagens instantâneas facilita a comunicação pelo caminho ideal com funcionários, clientes e fornecedores e, por fim, otimiza os processos de negócios. Embora os vários aplicativos associados às plataformas de UC possam ser implantados como autônomos, o UC fornece uma interface de usuário comum para esses aplicativos, simplificando a utilização pelos funcionários em uma plataforma integrada. Isso promove o uso mais alto desses aplicativos e resulta em melhores processos de negócios e produtividade dos funcionários.

As vantagens da Comunicação Unificada (UCaaS) são:

- As vantagens apresentadas na solução de telefonia em nuvem (cloud PABX);
- A possibilidade de integração de diferentes aplicativos em uma única experiência de usuários;
- padronização dos serviços e dos fluxos de trabalhos;
- A possível eliminação do uso de terminais fixos de telefonia;
- Junção de aplicativos de comunicação, organização, colaboração e conferência;
- Aprimoramento da segurança da informação por meio da aplicação de políticas específicas de segurança na plataforma de UC.

### **Soluções disponíveis no mercado**

O levantamento das soluções disponíveis que possam atender às necessidades da contratação para solução de telefonia IP foi realizado considerando as possibilidades descritas abaixo, em alinhamento ao inciso II do art. 11, da IN SGD/ME n. 94 de 23 de dezembro de 2022:

- a) necessidades similares em outros órgãos ou entidades da Administração Pública e as soluções adotadas;
- b) as alternativas do mercado;

- c) a existência de softwares disponíveis conforme descrito na Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016, e suas atualizações;
- d) as políticas, os modelos e os padrões de governo, a exemplo dos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - ePing, Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico - eMag, Padrões Web em Governo Eletrônico - ePwg, padrões de Design System de governo, Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil e Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil, quando aplicáveis;
- e) as necessidades de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual;
- f) os diferentes modelos de prestação do serviço;
- g) os diferentes tipos de soluções em termos de especificação, composição ou características dos bens e serviços integrantes;
- h) a possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço;
- i) a ampliação ou substituição da solução implantada; e
- j) as diferentes métricas de prestação do serviço e de pagamento;

Com base neste levantamento, chegamos nas seguintes opções de solução:

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	Contratação de PABX virtual em nuvem, com interconexão a PSTN por meio de troncos E1, contratados de forma apartada, para provimento de STFC (local, LDN e LDI)
2	Contratação de solução de telefonia em nuvem com PABX virtual e fornecimento de STFC (local, LDN e LDI) pela própria contratada, por meio de tronco SIP
3	Aquisição de PABX <i>on-premise</i> com interconexão a PSTN por meio de troncos E1, contratados de forma apartada, para provimento de STFC (local, LDN e LDI)
4	Locação de PABX <i>on-premise</i> e fornecimento de STFC (local, LDN e LDI) pela própria contratada, por meio de tronco SIP

### ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES

A análise comparativa das soluções de telefonia IP levantadas busca avaliar não apenas o aspecto econômico, mas também os benefícios qualitativos que cada opção oferece em relação aos objetivos da contratação. Além de considerar a economicidade, é essencial avaliar a capacidade de atualização tecnológica e o fornecimento de novas facilidades de comunicação e mobilidade para os usuários. A telefonia IP apresenta uma alternativa promissora, pois combina vantagens econômicas com recursos inovadores que impulsionam a eficiência e a flexibilidade das comunicações empresariais. Nesta análise, busca-se explorar e comparar esses aspectos qualitativos, destacando como cada solução pode contribuir para alcançar os objetivos estratégicos da contratação, além de proporcionar um ambiente de comunicação moderno e adaptável às necessidades do negócio.

Requisitos		Cenários			
		Cenário 1	Cenário 2	Cenário 3	Cenário 4
	Ampliação e modernização dos serviços de telefonia	atende	atende	não atende	não atende
	Atualização tecnológica	atende	atende	não atende	não atende

<b>Negócio</b>	Garantia da continuidade dos serviços	atende	atende	atende	atende
	Flexibilidade na adição / exclusão de licenças de usuários	atende	atende	não atende	não atende
<b>Tecnológico</b>	Centralização e unificação da administração do serviço de telefonia VoIP	não atende	atende	não atende	não atende
	Continuidade dos serviços por meio de uma solução ativo-ativo	atende	atende	não atende	não atende
	Integração com diretório LDAP	atende	atende	atende	não atende
	Capacidade de operar em redes com endereçamento IP versão 6	atende	atende	não atende	não atende
	Autenticação integrada ao diretório de rede para acesso à plataforma	atende	atende	não atende	não atende
	Implementação de protocolos de segurança como TLS v.1.3 e criptografia SRTP	atende	atende	não atende	não atende
<b>Resultado da Análise</b>		não viável	viável	não viável	não viável

	<b>Cenário 1</b>	<b>Cenário 2</b>	<b>Cenário 3</b>	<b>Cenário 4</b>
Modelo de prestação de serviço	Trata-se de cenário híbrido, e não de uma solução. Que consiste na disponibilização de PABX virtual na nuvem. O fornecimento do serviço de telefonia STFC (Fixo-fixo, fixo-móvel local, LDN e LDI) seria fornecido	Trata-se de cenário de solução de PABX virtual em nuvem, com fornecimento do serviço por meio de uma única empresa. Neste cenário, o STFC é provido por meio de um tronco SIP, com franquia ilimitada de minutos	Trata-se de aquisição de equipamentos, que seriam incorporados ao patrimônio do órgão, instalados em suas dependências, bem como dos serviços inerentes ao seu funcionamento (instalação, manutenção e	Trata-se da locação dos equipamentos, que seriam instalados nas dependências do órgão, com o STFC é provido por meio de um tronco SIP, com franquia ilimitada de minutos para chamadas fixo-fixo, fixo-móvel local e

	por meio de outro contrato, utilizando-se enlaces E1. O STFC possui tarifação por minuto, o que demanda uma na conferência da utilização do serviço pelos usuários. O PABX em nuvem utilizaria gateways para permitir o uso do STFC por meio dos enlaces E1.	para chamadas fixo-fixo, fixo-móvel local e LDN. O LDI seria fornecido com tarifação tradicional, por minutos, demandando a conferência de sua utilização pelos usuários.	capacitação). O fornecimento do serviço de telefonia STFC (Fixo-fixo, fixo-móvel local, LDN e LDI) seria fornecido por meio de outro contrato, utilizando-se enlaces E1. O STFC possui tarifação por minuto, o que demanda uma na conferência da utilização do serviço pelos usuários. O PABX em nuvem utilizaria gateways para permitir o uso do STFC por meio dos enlaces E1.	LDN. O LDI seria fornecido com tarifação tradicional, por minutos, demandando a conferência de sua utilização pelos usuários.
Há disponibilidade de solução em outro órgão ou entidade da administração pública?	Não	Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região  Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios  Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel	Disponibilidade parcial  Ministério da Cultura	Disponibilidade parcial  Apenas locação do PABX virtual, sem o fornecimento do STFC em formato de franquia
Quais as alternativas do mercado?	Soluções dos fabricantes: Cisco, Zoom, Microsoft, Ring Central, etc...	Soluções de empresas que utilizam equipamentos dos fabricantes e possuem autorização de STFC ou parceria com provedores desse serviço	Soluções de empresas que utilizam equipamentos dos fabricantes e possuem autorização de STFC ou parceria com provedores desse serviço	Soluções de empresas que utilizam equipamentos dos fabricantes e possuem autorização de STFC ou parceria com provedores desse serviço
Aderente ao e-MAG (modelo de acessibilidade em governo eletrônico)?	n/a	n/a	n/a	n/a
Aderente ao e-Ping (Padrões de interoperabilidade de governo eletrônico)?	n/a	n/a	n/a	n/a
Aderente ao ePwg (padrões web em governo eletrônico)?	n/a	n/a	n/a	n/a
	n/a	n/a	n/a	n/a

Aderente ao Icp-Brasil (infraestrutura de chaves públicas brasileira)?				
Aderente ao e-ARQ Basil (modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos)?	n/a	n/a	n/a	n/a
Necessidade de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual?	Não	Não	Necessidade de instalação dos equipamentos no datacenter da ANPD, com eventual ajuste de pontos de rede e pontos de alimentação elétrica	Necessidade de instalação dos equipamentos no datacenter da ANPD, com eventual ajuste de pontos de rede e pontos de alimentação elétrica
Aquisição na forma de bens ou contratação como serviço?	Serviço	Serviço	Híbrido: parte como serviço e parte como aquisição de bens	Serviço
Existe software disponível conforme descrito na Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016 (software público brasileiro)?	Não	Não	Não	Não

	<b>Cenário 1</b>	<b>Cenário 2</b>	<b>Cenário 3</b>	<b>Cenário 4</b>
Esforço administrativo associado à fiscalização contratual	Médio, pois a administração fiscalizaria 2 contratos, o do PABX em nuvem e do STFC	Baixo, pois a administração fiscalizaria apenas o contrato do serviço de PABX virtual	Médio, pois a administração fiscalizaria 2 contratos, o dos serviços acessórios do PABX e do STFC	Baixo, pois a administração fiscalizaria apenas o contrato do serviço de PABX <i>on-premise</i>
Responsabilidade sobre o ambiente operacional (sustentação e operação)	A sustentação e manutenção do ambiente ficaria a cargo da contratada. A operação ficaria a cargo da ANPD.	A sustentação e manutenção do ambiente ficaria a cargo da contratada. A operação ficaria a cargo da ANPD.	A sustentação e manutenção do ambiente ficaria a cargo da contratada. A operação ficaria a cargo da ANPD.	A sustentação e manutenção do ambiente ficaria a cargo da contratada. A operação ficaria a cargo da ANPD.

Demandaria migração técnica?	Sim	Sim	Sim	Sim
Complexidade técnica	Média	Baixa	Alta	Alta
Aspecto financeiro	Presente no TCO	Presente no TCO	Nos termos do §1º do art. 11 da IN SGD /ME nº 94/2022, As soluções identificadas no inciso II consideradas inviáveis deverão ser registradas no Estudo Técnico Preliminar da Contratação, dispensando-se a realização dos respectivos cálculos de custo total de propriedade.	Nos termos do §1º do art. 11 da IN SGD /ME nº 94/2022, As soluções identificadas no inciso II consideradas inviáveis deverão ser registradas no Estudo Técnico Preliminar da Contratação, dispensando-se a realização dos respectivos cálculos de custo total de propriedade.
Risco da interrupção do serviço em decorrência de consumo e demais aspectos	Risco médio, haja vista a ausência de histórico de chamadas confiável que possa embasar o dimensionamento das minutagens contratadas.	Não existe o risco, exceto para chamadas LDI, para a qual a ANPD pode consumir toda a minutagem contratada, o que configura um risco baixo.	Não existe o risco, exceto para chamadas LDI, para a qual a ANPD pode consumir toda a minutagem contratada, o que configura um risco baixo.	Não existe o risco, exceto para chamadas LDI, para a qual a ANPD pode consumir toda a minutagem contratada, o que configura um risco baixo.
Ciclo de vida do produto	Longo	Longo	Médio	Longo
Capacitação	Necessidade de capacitação para operação do PABX virtual.	Necessidade de capacitação para operação da solução de telefonia em nuvem.	Necessidade de capacitação para operação da solução de telefonia <i>on-premise</i> .	Necessidade de capacitação para operação da solução de telefonia <i>on-premise</i> .
Recursos humanos	Menos recursos	Menos recursos	Mais recursos	Mais recursos

Segue abaixo o registro das soluções identificadas como inviáveis:

1. **SOLUÇÃO 1:** Contratação de PABX virtual em nuvem, com interconexão a PSTN por meio de troncos E1, contratados de forma apartada, para provimento de STFC (local, LDN e LDI).
- A solução 01 demandaria um esforço administrativo consideravelmente maior e mais custoso, tanta para a condução de outro processo licitatório, com o objetivo de contratar o fornecimento dos troncos, e a respectiva necessidade de gestão do contrato decorrente, quanto para a conferência da tarifação dos ramais, haja vista não haver franquias ilimitadas para chamadas locais e LDN.
1. **SOLUÇÃO 3:** Aquisição de PABX *on-premise* com interconexão a PSTN por meio de troncos E1, contratados de forma apartada, para provimento de STFC (local, LDN e LDI).

- O comparativo dos requisitos de negócio e tecnologia demonstram que esta solução 3 não possibilita que a solução de telefonia opere com redundância, ou seja, qualquer problema técnico no hardware do PABX poderá ensejar indisponibilidade de telefonia na ANPD.
- A solução 3 ainda ensejaria a utilização de requisitos físicos do datacenter da ANPD, como energia elétrica e refrigeração, aumentando os custos fixos e os riscos inerentes.
- A solução 3 também demandaria um esforço administrativo consideravelmente maior e mais custoso, tanta para a condução de outro processo licitatório, com o objetivo de contratar o fornecimento dos troncos, e a respectiva necessidade de gestão do contrato decorrente, quanto para a conferência da tarifação dos ramais, haja vista não haver franquias ilimitadas para chamadas locais e LDN.

**SOLUÇÃO 4:** Locação de PABX on-premise e fornecimento de STFC (local, LDN e LDI) pela própria contratada, por meio de tronco SIP

- O comparativo dos requisitos de negócio e tecnologia demonstram que esta solução 4 não possibilita que a solução de telefonia opere com redundância, ou seja, qualquer problema técnico no hardware do PABX poderá ensejar indisponibilidade de telefonia na ANPD.
- A solução 4 ainda ensejaria a utilização de requisitos físicos do datacenter da ANPD, como energia elétrica e refrigeração, aumentando os custos fixos e os riscos inerentes.

## 6. Descrição da solução como um todo

Busca-se realizar a contratação de solução de telefonia em nuvem, com a tecnologia de voz sobre IP (VoIP), incluindo-se a interconexão com a rede de telefonia pública comutada (PSTN, de modo à prover a fruição do **Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC** (fixo-fixo e fixo-móvel), nas modalidades Local e Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) a ser executado de forma contínua. A solução deverá ser compatível com aplicativo softphone, a ser fornecido conjuntamente pela contratada, bem como deverá dispor de Unidade de Remota de Atendimento (URA).

Ainda, a contratada deverá fornecer os aparelhos fixos (de mesa) compatíveis com a solução, mediante demanda.

## 7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
1	Assinatura mensal do PABX em nuvem, por ramal (sob demanda mensal e variável) os quais devem incluir: instalação, configuração e manutenção, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN, para fixo e móvel, e licença do softphone.	Até 227 (Mensal e sob demanda)
2	Fornecimento de aparelho IP básico (sob demanda mensal e variável)	Até 207 (sob demanda)
3	Fornecimento de aparelho IP avançado (sob demanda mensal e variável)	Até 20 (sob demanda)
4	Chamada de Longa Distância Internacional (LDI) originada em terminal fixo destinada a qualquer país/região para fixo ou móvel	Até 80 minutos (Mensal e sob demanda)

O cálculo do quantitativo estimado parte da estimativa de que a ANPD, apesar de contar com 167 usuários ativos, possui um crescimento estimado de mais 60 novos usuários (7 estagiários e 53 prestadores de serviço) totalizando 227 colaboradores. Desta forma, cada servidor poderá ter um ramal disponível para suas atividades laborais. Mister registrar que a consultoria jurídica, por meio do Parecer n. 00017/2024/GAB/PFE/ANPD/PGF/AGU, recomendou que os quantitativos a serem contratados reflitam tão somente a demanda atual desta ANPD, o que está observado.

O item 1, que é a disponibilização do ramal em si, não está planejado em conjunto com os itens 2 e 3 por dois motivos. O primeiro é o fato de vários servidores estarem desempenhando suas atividades de forma integralmente remota, o que não justifica

o recebimento de um aparelho IP fixo, pois não poderão utilizá-los em suas residências. O segundo é que são previstos dois tipos diferentes de aparelhos, sendo o primeiro tipo (item 2) mais básico e o segundo mais avançado (item 3), indicado para os altos gestores do órgão.

Todos os itens estão previstos para serem entregues sob demanda, ou seja, um servidor remoto fará jus, inicialmente, apenas ao item 1, o qual já conta com a licença de softphone, ou seja, esse servidor terá acesso ao seu ramal instalando o aplicativo de softphone em um aparelho smartphone próprio. Assim, poderá fazer e receber chamadas. Em uma situação hipotética desse servidor passar para o regime presencial, um aparelho IP poderá ser demandado à contratada para o aludido servidor.

O somatório dos itens 2 e 3 é igual ao item 1, e seus quantitativos máximos seriam plenamente utilizados em um cenário de 227 servidores em regime presencial. Não obstante a ANPD ainda não conta com uma política interna de telefonia, instrumento adequado para disciplinar as facilidades de telefonia que cada servidor deverá ter acesso, os aparelhos IP do item 3 seriam destinados para os diretores, coordenadores gerais e cargos congêneres, como gerentes de projeto.

No que tange à vigência plurianual pretendida, insta registrar que, das nove contratações utilizadas na pesquisa de preços, cinco optaram pelo formato plurianual e, dos quatro que optaram por um contrato inicial de 12 meses, três já fizeram ao menos uma renovação contratual. A opção pelo formato plurianual tende a resultar em valores mensais menores para a Administração, dado que a contratada terá a garantia de poder diluir seu investimento inicial em um período maior de vigência contratual. Ao contrário, quando da contratação por 12 meses, a contratada deverá reaver seu investimento nesse período de tempo, pois não há garantia de renovação contratual. Adicionalmente, há que se considerar que o modelo plurianual também resulta em uma maior economicidade de recursos humanos para a Administração, que não necessitará instruir novo processo de contratação, para o mesmo objeto, durante um maior período de tempo.

## 8. Estimativa do Valor da Contratação

**Valor (R\$):** 461.480,40

A partir da composição de itens da solução, da planilha de custos e das memórias de cálculo construídas, durante a análise comparativa, para a solução escolhida, segue o custo total estimado da contratação para o período de vigência do contrato.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL	VALOR TOTAL 36 MESES
1	Assinatura mensal do PABX em nuvem, por ramal (sob demanda mensal e variável) os quais devem incluir: instalação, configuração e manutenção, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN, para fixo e móvel, e licença do <i>softphone</i> .	Assinatura mensal, por ramal, sob demanda	Até 227 (sob demanda)	R\$ 35,50	R\$ 8.058,50	R\$ 96.702,00	R\$ 290.106,00
2	Fornecimento de aparelho IP básico (sob demanda mensal e variável)	Unidades ativas por mês	Até 207 (sob demanda)	R\$ 16,20	R\$ 3.353,40	R\$ 40.240,80	R\$ 120.722,40
3	Fornecimento de aparelho IP avançado (sob demanda mensal e variável)	Unidades ativas por mês	Até 20 (sob demanda)	R\$ 60,35	R\$ 1.207,00	R\$ 14.484,00	R\$ 43.452,00
4	Chamada de Longa Distância Internacional (LDI) originada em terminal fixo destinada a qualquer país /região para fixo ou móvel	Minuto	Até 80 minutos (sob demanda)	R\$ 2,50	R\$ 200,00	R\$ 2.400,00	R\$ 7.200,00
<b>TOTAL</b>					<b>R\$ 12.818,90,40</b>	<b>R\$ 153.826,80</b>	<b>R\$ 461.480,40</b>

## 9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

O objeto da pretendida contratação, que forma o conjunto de serviços a serem contratados, configura uma única solução de telefonia.

Considerando a dependência entre os itens que compõem o objeto desta contratação, comprovou-se tecnicamente inviável seu parcelamento, visto que a divisão do objeto pode comprometer o cumprimento dos requisitos técnicos apresentados neste artefato.

A contratação do objeto da licitação em menor preço global do grupo garante a unicidade técnica da prestação do serviço, permitindo que a empresa contratada esteja capacitada tecnicamente para trabalhar de forma integrada com os componentes desta solução.

A contratação por item poderia causar prejuízo para o conjunto da demanda e para o bom desempenho da contratação por se tratar de serviços complementares. Por outro lado, a contratação desses serviços em grupo por serviço elimina o problema de gerenciamento de múltiplos fornecedores.

Conforme Acórdão n.º 861/2013 - TCU - Plenário, "é lícito o agrupamento em grupos de itens a serem adquiridos por meio de pregão, desde que possuam mesma natureza e que guardem relação entre si". Segundo o Acórdão n.º 5260/2011 - TCU - 1ª câmara, "inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por grupos, e não por itens, desde que os grupos sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si". Os grupos propostos neste documento agrupam solução e serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

Portanto, ao se licitar por grupo único, cabe ao administrador analisar por meio dos setores técnicos acerca da viabilidade técnica e econômica de dividir-se o objeto licitatório, pois segundo Justen Filho, "a obrigatoriedade do fracionamento respeita limites de ordem técnica e econômica. Não se admite o fracionamento quando tecnicamente isso não for viável ou, mesmo, recomendável. O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. (...) a unidade do objeto a ser executado não pode ser destruída através do fracionamento". Ainda, esclarece-nos Carvalho Carneiro acerca do conceito de viabilidade técnica e econômica, informando que "a viabilidade técnica diz respeito à integridade do objeto, não se admitindo o parcelamento quando tal medida implicar na sua desnaturação, onde tem risco a satisfação do interesse público em questão".

Ademais, os itens são fortemente dependentes entre si, o que faz com que a divisão inviabilize a contratação, ante a mandatória compatibilidade técnica entre os itens, a qual poderia ser prejudicada caso diferentes fornecedores fossem selecionados.

O não parcelamento do objeto não restringe a competitividade do certame e nem traz prejuízo ao erário, visto que os itens que compõem o objeto são de mesma natureza e guardam relação entre si.

Nesse sentido, a opção da ANPD, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade e na melhor forma de prestar os serviços, inclusive no que tange à garantia da padronização dos serviços, opta por contratar a solução por meio de um único prestador dos serviços.

## 10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não se faz necessária a realização de contratações correlatas e/ou interdependentes para que o objetivo desta contratação seja atingido. Também não há nenhum tipo de contraprestação prévia ou concomitante, por parte da administração, em termos de investimentos diversos para que seja viabilizada a efetiva prestação dos serviços almejados por meio da presente contratação.

Considerando a referida contratação ter objeto de natureza comum dos serviços de telefonia corporativa, e não possuir alta complexidade técnica, que envolve alta especialização, como fator de extrema relevância para garantir a execução dos serviços, conclui-se pela inexistência de riscos consideráveis à Administração que importem na exigência de garantia contratual, prevista no artigo 96 da Lei n.º 14.133/2021, uma vez que a garantia contratual é exigida quando da complexidade do valor da contratação importar em consideráveis riscos de prejuízos à Administração em razão do inadimplemento do contratado.

## 11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

11.1 Insta salientar que, consoante o item 1.6 "b" da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, as contratações de telefonia não são consideradas serviços de TIC, in verbis:

"b) Excluem-se dessa categoria os serviços de telefonia fixa comutada (STFC), Serviço Móvel Pessoal (SMP), VoIP (telefonia baseada em voz sobre IP), centrais telefônicas, PABX (física ou virtual) ou infraestrutura de telefonia interna ou externa destinada ao tráfego de voz digital ou não digital."

11.2A presente contratação encontra-se prevista no planejamento de compras anual da ANPD conforme disponibilizado no link: <https://pncp.gov.br/app/pca/44365866000171/2023/1>.

ID do item no PCA	Classe/Grupo	Identificador	Valor total estimado	Data desejada
16	141 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC), TELECOMUNICAÇÕES MÓVEIS (SMP) E TELECOMUNICAÇÕES SATELITAIS	302122-33/2023	R\$ 400.000,00	29/12/2023

## 12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Quanto à **eficácia**, a solução escolhida possibilitará que seja ofertado um serviço de telefonia adequado às necessidades dos seus usuários, considerando dentre outras coisas a mobilidade da solução de telefonia com o softphone, haja vista o formato de trabalho remoto adotado por muitos servidores, e demais necessidades da ANPD.

Quanto à **eficiência**, a solução escolhida possibilitará que os recursos de telefonia sejam disponibilizados aos usuários de forma mais célere, simples e com menor custo operacional e financeiro.

Quanto à **efetividade**, a solução escolhida possibilitará a prestação de serviços aos usuários de telefonia da ANPD com ganho em mobilidade, celeridade em configurações e provisionamento de recursos telefônicos, além de menor custo operacional e financeiro.

Quanto à **economicidade**, a solução escolhida mostra-se a mais vantajosa, considerando inclusive o aspecto financeiro.

## 13. Providências a serem Adotadas

Não há.

## 14. Possíveis Impactos Ambientais

Não se aplica.

## 15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

### 15.1. Justificativa da Viabilidade

Ante os cenários analisados, considerando-se as necessidades do órgão, a solução escolhida mostra-se viável e em consonância com os contratos mais recentes firmados por outros entes da administração pública para suprir necessidade semelhantes, qual seja, infraestrutura de telefonia fixa.

## 16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

### **RODRIGO VAZ DOS SANTOS**

Integrante Técnico



*Assinou eletronicamente em 04/07/2024 às 14:24:55.*

### **CARINA SASS PARAGUASSU**

Integrante Administrativo



*Assinou eletronicamente em 31/07/2024 às 10:05:39.*

### **ESTEFANIA MARTINS GONZAGA**

Integrante Requisitante



*Assinou eletronicamente em 09/07/2024 às 14:45:54.*

Despacho: Aprovo.

### **MARIANE CORTAT CAMPOS MELO**

Autoridade competente



*Assinou eletronicamente em 31/07/2024 às 10:43:39.*



# MODELO

Autoridade Nacional de Proteção de Dados  
Coordenação-Geral de Administração  
Coordenação de Logística  
Divisão de Compras

## MINUTA DE CONTRATO

Processo nº 00261.002436/2023-67

### \* MODELO DE DOCUMENTO

Unidade Gestora: [CLOG/CGA](#)

CONTRATO DE SERVIÇO COMUM DE TELFONIA CORPORATIVA QUE CELEBRAM ENTRE SI A AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS E A [\[DIGITE AQUI O NOME DA EMPRESA\]](#).

A **AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – ANPD** com sede na SCN Quadra 06, Conjunto A, Ed. Venâncio 3000, Bloco A, 9º andar, - Bairro Asa Norte, na cidade de Brasília/DF, CEP 70.716-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 44.365.866/0001-71, neste ato representada pelo Senhor WALDEMAR GONÇALVES ORTUNHO JUNIOR, Diretor-Presidente, nomeado pelo Decreto de 5 de novembro de 2020, publicado no DOU de 06 de novembro de 2020, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) inscrito(a) no CNPJ/MF sob nº **xxxxxxx**, sediado(a) na **xxxxxxxxx**, em **xxxxxxxxxx** doravante designado CONTRATADO, neste ato representado por **xxxxxxxxx**, conforme atos constitutivos da empresa, tendo em vista o que consta no Processo nº 00261.002436/2023-67 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **Pregão Eletrônico n. 90.004/2024**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviço comum de telefonia corporativa, com central telefônica com a tecnologia de voz sobre IP (VoIP), incluindo-se a interconexão com a rede de telefonia pública comutada (PSTN), de modo a prover a fruição do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC (fixo-fixo e fixo-móvel), nas modalidades Local e Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) a ser executado de forma contínua, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.3. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL	VALOR TOTAL 36 MESES

1	Assinatura mensal do PABX em nuvem, por ramal (sob demanda mensal e variável) os quais devem incluir: instalação, configuração e manutenção, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN, para fixo e móvel, e licença do softphone.	26077	Assinatura mensal, por ramal, sob demanda	Até 227 (sob demanda)				
2	Fornecimento de aparelho IP básico (sob demanda mensal e variável)	26263	Unidades ativas por mês	Até 207 (sob demanda)				
3	Fornecimento de aparelho IP avançado (sob demanda mensal e variável)	26263	Unidades ativas por mês	Até 20 (sob demanda)				
4	Chamada de Longa Distância Internacional (LDI) originada em terminal fixo destinada a qualquer país/região para fixo ou móvel	27839	Minuto	Até 80 minutos (sob demanda)				
<b>TOTAL</b>								

1.4. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.4.1. O Termo de Referência;
- 1.4.2. O Edital da Licitação;
- 1.4.3. A Proposta do contratado;
- 1.4.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

## **2. CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO**

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses contados do(a) assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos [artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.3. a prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

a) Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

b) Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

c) Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

d) Haja manifestação expressa do contratado informando o interesse na prorrogação;

e) Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

2.6. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.8. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.10. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.12. O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

## **3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (ART. 92, IV, VII E XVIII)**

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

## **4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO**

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

## **5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO (ART. 92, V)**

5.1. O valor total da contratação é de R\$ [valor], considerando o período de 36 (trinta e seis) meses).

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

## **6. CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO**

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA – REAJUSTE**

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em \_\_/\_\_/\_\_ (DD/MM/AAAA).

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

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

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

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

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

## **8. CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

8.1. São obrigações do Contratante:

8.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.6. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.7. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.8. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

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

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

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

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

8.12. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso [do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

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

## **9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO**

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

9.2. Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.

9.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.5. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

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

9.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei nº 8.078, de](#)

[1990](#)), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.9. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.10. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

9.11. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

9.12. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.13. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.14. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

9.15. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.16. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

9.17. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis 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;

9.18. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.19. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação ([art. 116](#));

9.20. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único](#));

9.21. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.22. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.23. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;

9.24. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica no(s) seguinte(s) local(is): SCN Quadra 06, Conjunto A, Ed. Venâncio 3000, Bloco A, 9º andar, - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70716-900;

9.24.1. O técnico deverá se deslocar ao local da repartição.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD**

10.1. As partes deverão cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do [art. 6º da LGPD](#).

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do [art. 15 da LGPD](#), é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do [art. 16 da LGPD](#), incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados

o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados ([LGPD, art. 37](#)), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o [§ 1º do art. 26 da LGPD](#) deverão ser comunicados à autoridade nacional.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO**

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contratado que:

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

12.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- I - **Advertência**, quando o contratado der causa à

inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

II - **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

III - **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

IV - **Multa:**

(1) Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

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

a. O atraso superior a 25 (vinte cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o [inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021](#).

(3) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, de 0,5% a 5% do valor do Contrato.

(4) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de 1% a 5% do valor do Contrato.

(5) Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de 2% a 5% do valor do Contrato.

(6) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de 0,5% a 5% do valor do Contrato.

(7) Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1, a multa será de 0,5% a 5% do valor do Contrato.

(8) Para as infrações aos itens e subitens previstos nas Obrigações do Contratado, a multa será de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) a 5% (cinco por cento) do valor mensal estimado do Contrato, considerando a Incidência e os Graus de Infrações definidos, bem como o correspondente valor percentual mensal do contrato, indicados a seguir:

Tabela de Graus de Infração e Correspondência de Sanções

Grau da Infração	CORRESPONDÊNCIA
1	Advertência
2	Multa de até 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato
3	Multa de até 1% (um por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato
4	Multa de até 2% (dois por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato
5	Multa de até 3% (três por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato
6	Multa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.6. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

12.8. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade,

conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.9. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida [Lei \(art. 159\)](#).

12.10. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.11. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.12. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133/21](#).

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

### **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL**

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos

previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139](#) da mesma Lei.

13.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato

13.5.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).

13.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

#### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

Gestão/Unidade:

- I - Fonte de Recursos:
- II - Programa de Trabalho:
- III - Elemento de Despesa:
- IV - Plano Interno:
- V - Nota de Empenho:

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

#### **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOS CASOS OMISSOS**

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e normas e princípios gerais dos contratos.

#### **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - ALTERAÇÕES**

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

16.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

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

#### 17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012](#).

#### 18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária de Brasília/DF para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).

Representante legal do CONTRATANTE

Representante legal do CONTRATADO

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União  
Atualização: maio/2023

Termo de contrato modelo para Pregão Eletrônico – Serviços sem mão de obra em regime de dedicação exclusiva - Lei n.º 14.133, de 2021.

Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação.

Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação



Documento assinado eletronicamente por **Carina Sass Paraguassu, Chefe de Divisão**, em 06/08/2024, às 14:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://anpd-super.mj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://anpd-super.mj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0132234** e o código CRC **E097AAAA**.



# Termo de Referência 2/2024

## Informações Básicas

<b>Número do artefato</b>	<b>UASG</b>	<b>Editado por</b>	<b>Atualizado em</b>
2/2024	302122-AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS	ESTEFANIA MARTINS GONZAGA	31/07/2024 17:04 (v 4.1)
<b>Status</b>			
PUBLICADO			

## Outras informações

<b>Categoria</b>	<b>Número da Contratação</b>	<b>Processo Administrativo</b>
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra		00261.002436 /2023-67

## 1. Definição do objeto

### 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços de solução de telefonia corporativa, com central telefônica com a tecnologia de voz sobre IP (VoIP), incluindo-se a interconexão com a rede de telefonia pública comutada (PSTN, de modo à prover a fruição do **Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC** (fixo-fixo e fixo-móvel), nas modalidades Local e Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) a ser executado de forma contínua, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL	VALOR TOTAL 36 MESES
1	Assinatura mensal do PABX em nuvem, por ramal (sob demanda mensal e variável) os quais devem incluir: instalação, configuração e manutenção, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN, para fixo e móvel, e licença do <i>softphone</i> .	26077	Assinatura mensal, por ramal, sob demanda	Até 227 (sob demanda)	R\$ 35,50	R\$ 8.058,50	R\$ 96.702,00	R\$ 290.106,00
2	Fornecimento de aparelho IP básico (sob demanda mensal e variável)	26263	Unidades ativas por mês	Até 207 (sob demanda)	R\$ 16,20	R\$ 3.353,40	R\$ 40.240,80	R\$ 120.722,40
3	Fornecimento de aparelho IP avançado (sob demanda mensal e variável)	26263	Unidades ativas por mês	Até 20 (sob demanda)	R\$ 60,35	R\$ 1.207,00	R\$ 14.484,00	R\$ 43.452,00

4	Chamada de Longa Distância Internacional (LDI) originada em terminal fixo destinada a qualquer país/região para fixo ou móvel	27839	Minuto	Até 80 minutos (sob demanda)	R\$ 2,50	R\$ 200,00	R\$ 2.400,00	R\$ 7.200,00
<b>TOTAL</b>						<b>R\$ 12.818,90</b>	<b>R\$ 153.826,80</b>	<b>R\$ 461.480,40</b>

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

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que o seu fornecimento é ininterrupto, em decorrência de necessidade permanente da manutenção da atividade administrativa, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

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

## 2. Fundamentação da contratação

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

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

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2023, conforme detalhamento a seguir:

I) ID PCA no PNCP: 44365866000171-0-000001/2023

II) Data de publicação no PNCP: 25/07/2023

III) Id do item no PCA: 16

IV) Classe/Grupo: 141 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC), TELECOMUNICAÇÕES MÓVEIS (SMP) E TELECOMUNICAÇÕES SATELITAIS

V) Identificador da Futura Contratação: 302122-33/2023

## 3. Descrição da solução

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

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

## 4. Requisitos da contratação

### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

#### Sustentabilidade

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

4.1.1. Observar, no que couber, o disposto na Instrução Normativa nº 1, de 19 de janeiro de 2010, bem como, instituir a Política de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), e atender ao Decreto nº 7.746/2012 e suas alterações para promoção do desenvolvimento nacional sustentável.

4.1.2. Estar adequada aos termos do art. 7º, inc. XI da Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) que trata sobre as aquisições e contratações governamentais, deve ser dada prioridade para produtos reciclados e recicláveis e para bens, serviços e obras que considerem critérios compatíveis com padrões de consumo social e ambientalmente sustentáveis.

4.1.3. Pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, para evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela contratante.

4.1.4. No encerramento do contratual, conforme necessidade da contratante, deverá realizar o descarte dos equipamentos de forma adequada, obedecendo aos procedimentos de logística reversa.

#### **Subcontratação**

4.2. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

#### **Garantia da contratação**

4.3. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

#### **Vistoria**

4.4. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

## **5. Modelo de execução do objeto**

### **5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

#### **Condições de Execução**

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. A implantação será realizada em conformidade com o documento denominado Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução, que deverá ser entregue à ANPD, em até 15 (quinze) dias corridos, contados da assinatura do contrato, e deverá apresentar aderências às melhores práticas e manuais do fabricante do produto. Deverá conter, no mínimo, as seguintes informações: (i) versão dos softwares utilizados; (ii) cronograma de atividades; (iii) janelas de implantação, com o tempo necessário à realização de cada atividade; (iv) análise de possíveis impactos no ambiente tecnológico da ANPD durante a implantação; (v) plano de testes e checklist de validação da implantação; (vi) plano de rollback; e (vii) documentações que serão elaboradas e entregues à ANPD.

5.1.2. O documento denominado Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução deverá ser aprovado, de forma prévia às atividades de implantação, pela equipe técnica da ANPD, em até 10 (dez) dias úteis, a contar da entrega do aludido documento à ANPD.

#### **Local e horário da prestação dos serviços**

5.2. Os serviços serão prestados no endereço na Autoridade Nacional de Proteção de Dados, Setor Comercial Norte - SCN, Quadra 6, Edifício Venâncio 3000, Bloco "A", 9º e 10º andar, CEP 70.716-900 - Asa Norte -Brasília – DF.

5.3. Os serviços serão prestados de forma ininterrupta.

**Rotinas a serem cumpridas**

5.4. A execução contratual observará as rotinas abaixo:

- 5.4.1. A implantação deverá ocorrer em até 20 (vinte) dias após a aprovação do documento Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução.
- 5.4.2. Entende-se como implantação: a instalação, configuração e testes de funcionalidade da plataforma de telefonia.
- 5.4.3. A implantação da plataforma de telefonia não poderá interromper o serviço, exceto nas janelas de implantação /manutenção agendadas.
- 5.4.4. As atividades de implantação deverão ser acompanhadas pela equipe técnica da ANPD, quando esta entender necessário.
- 5.4.5. A prestação dos serviços de implantação será realizada, preferencialmente, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 18:00 horas, desde que não impacte no funcionamento do ambiente tecnológico da ANPD. Nos casos em que possam ensejar algum impacto, a realização dos serviços ocorrerá em horários noturnos, em qualquer dia da semana, desde que previamente autorizados pela ANPD. Em hipótese alguma a ANPD será responsável pelo pagamento de horas extras aos funcionários da CONTRATADA, cabendo quaisquer custos dessa natureza à própria CONTRATADA.
- 5.4.6. As atividades deverão ter o seu agendamento previamente aprovado pela ANPD.
- 5.4.7. Caso a implantação não seja realizada de forma adequada, a ANPD poderá recusar a prestação do serviço e solicitar a realização da atividade de forma correta, o que não exclui possível sancionamento ante a eventual não aceitação.

**Materiais a serem disponibilizados**

5.5. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

- 5.5.1. Caso seja necessário instalar algum equipamento nas dependências da ANPD, deverá ser compatível para instalação em racks padrão 19" e vir acompanhado de kits de fixação, cabos, acessórios e demais materiais necessários à sua instalação, configuração e operação. Adicionalmente, deverá ser instalado em rack da ANPD.
- 5.5.2. 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 ANPD.

**Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

5.6. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

- 5.6.1. Provimento de telefonia para os servidores da ANPD. O serviço de telefonia constitui-se em instrumento de trabalho dos servidores da ANPD;
- 5.6.2. 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;
- 5.6.3. Adotar solução homologada pela ANATEL, conforme normas vigentes;
- 5.6.4. Continuidade dos serviços por meio 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.
- 5.6.5. 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.
- 5.6.6. Capacidade de operar em redes de dados com endereçamento IP versão 6.
- 5.6.7. Compatibilidade com os codecs de áudio e vídeo padrão do mercado: G.711 A-law / U-law, G.722, G729A, Opus e H.264.

5.6.8. Possuir acesso à 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.

5.6.9. Implementar protocolo de sinalização de dados seguro, TLS v.1.3, com chaves de 256 bits.

5.6.10. Implementar criptografia das chamadas de áudio e vídeo por meio do protocolo SRTP, utilizando chaves com no mínimo AES 256 bits.

5.6.11. 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*.

5.6.12. Possuir elemento de segurança de borda da rede de telefonia capaz de operar como IPS (*intrusion prevention systems*), realizar inspeção de pacotes, proteção contra *Toll Fraud* e *Call Walking*, proteção contra-ataques do tipo DoS /DDoS (*Crash, flood, resource hang, fuzz e open transaction*) e proteção de camada 3 e 4 (*ICMP Flood Prevention e Port Scan Blocking*). A solução contratada não deverá fragilizar a segurança da rede do órgão, haja vista os ataques cibernéticos serem crescentes e trazerem prejuízos à ANPD, cidadãos e setor regulado.

5.6.13. Adotar os blocos de números DDR atualmente em uso pela ANPD, por meio de portabilidade numérica, evitando a troca de números e conseqüente prejuízo à comunicação desejada. Frise-se que tanto servidores quanto cidadãos e entidades reguladas conhecem alguns números necessários ao atendimento de suas necessidades.

5.6.14. Prover novos aparelhos IPs para os usuários com interface de rede gigabit, consumo classe 1 POE, display LCD, viva voz, criptografia, login integrado com LDAP, teclas programáveis e entrada para *headset*.

5.6.15. 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) ou outras regulamentações específicas.

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

5.7. O prazo de garantia contratual dos aparelhos IP a serem fornecidos (itens 2 e 3), complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 36 (trinta e seis) meses, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo dessa parcela do objeto.

#### **Procedimentos de transição e finalização do contrato**

5.8. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

## **6. Modelo de gestão do contrato**

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

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

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

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

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

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

**Preposto**

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

6.7. A Contratada não terá obrigação de manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período contratual. A manutenção de preposto da empresa no local da execução do objeto contratual se dar-se-á somente a critério da contratada, caso julgue necessário para efetiva prestação dos serviços.

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

**Fiscalização**

6.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)).

**Fiscalização Técnica**

6.10. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI](#));

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

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

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

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

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

**Fiscalização Administrativa**

6.16. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

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

**Gestor do Contrato**

6.19. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

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

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

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

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

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

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

## 7. Critérios de medição e pagamento

### 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, conforme disposto neste item.

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

7.1.1.1. não produzir os resultados acordados,

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

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

7.2. A utilização do Nível Mínimo de Serviços Exigidos não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

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

7.3.1. A forma de acompanhamento dar-se-á por meio da verificação, pela ANPD, da incidência da CONTRATADA nas situações previstas na “Tabela de Ocorrências” a seguir:

Item	Descrição	Incidência	Pontos Perdidos
1	Entregar documento de cobrança em prazo superior a 30 dias úteis após o período de apuração do serviço realizado	Por ocorrência	0,4
2	Cobrança por serviços não prestados ou cobrança de valores em desacordo com o contrato	Por ocorrência	0,5
3	Enviar fatura e/ou detalhamento da fatura com erro, após pedido de correção pela fiscalização contratual	Por ocorrência	0,6
4	Transferir a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto para terceiros.	Por ocorrência	0,4
5	Deixar de atender os requisitos de Níveis Mínimos de Serviço Exigidos que impacte apenas um usuário.	Por ocorrência	0,2
6	Recusar-se a executar algum serviço que esteja previsto contratualmente.	Por ocorrência	0,5
7	Alocar materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em desconformidade com a qualidade ou quantidade especificadas.	Por ocorrência	0,5
8	Não realizar suporte em caso de falha nos entroncamentos, bem como nos demais componentes ou equipamentos sob responsabilidade da	Por	0,4

	CONTRATADA.	ocorrência	
9	Não comunicar as interrupções programadas dos serviços, ao respectivo agente de fiscalização contratual.	Por ocorrência	0,4
10	Não 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.	Por ocorrência	0,4
11	Deixar de atender os requisitos de Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) que impactem mais de um usuário.	Por ocorrência	1
12	Não manter sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, no mínimo, dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.	Por ocorrência	1
13	Deixar de registrar as chamadas de saída pelo número individual de origem (Prefixo + MCDU), tal como é realizado nas chamadas originadas por meio de celulares.	Por ocorrência	0,3
14	Não realizar, no prazo previsto na legislação vigente, a portabilidade numérica para todos os ramais (DDR) existentes.	Por ocorrência	0,5
15	Não disponibilizar a funcionalidade Discagem Direta a Ramal (DDR) que permite ao público externo acessar diretamente os ramais da ANPD sem a necessidade de passar por uma telefonista ou por uma Unidade de Resposta Audível (URA).	Por ocorrência	0,4
16	Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registros das ocorrências (por chamada não atendida)	Por ocorrência	0,4
17	Atraso no atendimento e resolução de chamados após notificação de ocorrências de interrupção na prestação dos serviços.	Por ocorrência e por dia	0,8
18	Atraso na habilitação e ativação dos serviços.	Por ocorrência e por período de atraso	0,5
19	Deixar de efetuar testes de verificação, quando solicitados.	Por ocorrência	0,8

7.3.1. O procedimento de fiscalização e de gestão da qualidade do serviço prevê que, uma vez verificada a ocorrência, por parte da CONTRATADA, nas situações previstas na tabela acima, deverão ser descontados os pontos correspondentes.

7.3.2. A apuração dar-se-á com periodicidade mensal, após o encerramento de cada mês.

7.3.3. O mecanismo de cálculo da Nota Mensal de Avaliação (NMA) será a partir da fórmula:  $NMA = 10 - \text{Pontos\_perdidos}$ , onde a variável "Pontos\_perdidos" será calculada como o somatório dos pontos auferidos mediante as ocorrências previstas na tabela do item 7.3.1 no período avaliado, conforme item 7.3.2.

7.3.4. A adequação do pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação (NMA) obtida pela CONTRATADA, considerando os critérios definidos a seguir:

Classe Padrão de Medição	NMA	Percentual de Desconto
Faixa I	$\leq 0,5$	não ocorrerá incidência de desconto
Faixa II	$> 0,5$ até $\leq 1,0$	haverá desconto de 3% em relação à totalidade dos serviços prestados na apuração mensal
Faixa III	$> 1,0$ até $\leq 1,5$	haverá desconto de 6% em relação à totalidade dos serviços prestados na apuração mensal
Faixa IV	$> 1,5$	haverá desconto de 10% em relação à totalidade dos serviços prestados na apuração mensal

7.3.5. Os níveis de serviço terão INÍCIO DE VIGÊNCIA a partir do início de vigência do contrato.

7.3.6. Poderá ser objeto de proposição de sanção administrativa de inexecução contratual a obtenção de NMA superior a 2,5 de forma reiterada.

7.3.7. Deverão ainda ser cumpridos os seguintes indicadores pela CONTRATADA:

7.3.7.1. Disponibilidade mensal do serviço de telefonia de 99,6%. Entende-se por disponibilidade o pleno funcionamento dos ramais IP, permitindo a realização de ligações internas, locais e nacionais.

7.3.7.2. O tempo máximo para o início do atendimento do chamado, em caso de indisponibilidade, será de 1 (uma) hora, contados da abertura do chamado.

7.3.7.3. O tempo máximo para recuperação do serviço e fechamento do chamado, em caso de indisponibilidade do serviço de telefonia, será de 4 (quatro) horas.

7.3.7.4. O tempo máximo para o início do atendimento, de chamados que não tenham relação com indisponibilidade do serviço de telefonia, será de 2 (duas) horas, contados da abertura do chamado.

7.3.7.5. O tempo máximo para atendimento de chamado e seu fechamento, que não tenha relação com indisponibilidade do serviço de telefonia, será de 6 (seis) horas.

7.3.7.6. O tempo máximo para atendimento de chamado e seu fechamento, que não tenha relação com indisponibilidade do serviço de telefonia, e que seja de configuração de alta complexidade, será de 16 (dezesseis) horas.

7.3.7.7. Para chamados relacionados à indisponibilidade os prazos deverão ser contabilizados em horas corridas. Para os demais chamados, os prazos deverão ser contabilizados apenas no horário comercial (8h às 12h e 14h às 18h) e durante os dias da semana, sendo interrompido fora do horário comercial e dias não úteis.

7.3.7.8. Desde que acordado entre as partes, a CONTRATADA poderá realizar atendimento fora do intervalo de 8h às 12h e de 14h às 18h nos dias úteis, ou a qualquer hora nos finais de semana e feriados.

7.3.7.9. Chamados com escopo extenso, inviável de atender dentro do nível de serviço, deverão ter um nível de serviço acordado entre as partes.

## Do recebimento

7.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 15 (quinze) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

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

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

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

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

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

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

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

- 7.9.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)
- 7.9.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 7.9.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades
- 7.10. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 7.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 7.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 7.11.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
- 7.11.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 7.11.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 7.11.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 7.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 7.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 7.14 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

### Liquidação

- 7.15. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).
- 7.16. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 7.17. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- 7.17.1. o prazo de validade;
- 7.17.2. a data da emissão;
- 7.17.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 7.17.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.17.5. o valor a pagar; e

7.17.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

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

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

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

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

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

### **Prazo de pagamento**

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

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

### **Forma de pagamento**

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

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

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

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

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

### **Cessão de crédito**

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

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

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

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

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

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

## 8. Critérios de seleção do fornecedor

### 8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

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

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

#### Regime de execução

8.2. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço unitário, uma vez que há estimativa precisa dos itens e respectivos quantitativos que compõem o objeto a ser licitado.

#### Exigências de habilitação

##### Habilitação jurídica

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

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

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

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

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

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

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

8.11. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o [art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971](#).

8.12. Ato de autorização, contrato de concessão ou documento equivalente, na forma da lei, em plena vigência e validade, que comprove que o licitante está autorizado a explorar o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), nas modalidades local, LDN e LDI, na localidade definida para a contratação, nos termos da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, do Decreto nº 6.654, de 20 de novembro de 2008, da Resolução/ANATEL n.º 426, de 9 de dezembro de 2005, e da legislação vigente.

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

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

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

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

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

8.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);

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

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

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

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

### **Qualificação Econômico-Financeira**

8.22. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação ([art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021](#)), ou de sociedade simples;

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

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

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

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

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

8.24.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

8.25. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

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

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

### Qualificação Técnica

8.28. Considerando-se que os itens 1, 2 e 3 da tabela constante do item 1.1 deste TR observa o disposto no art. 67, § 1º, da Lei n.º 14.133, de 2021, o fornecedor deverá comprovar aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

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

8.28.1.1. Fornecimento de PABX Virtual em nuvem para no mínimo 100 usuários/ramais, incluindo-se instalação, configuração e migração.

8.28.1.2. Fornecimento de aparelho IP básico e avançado para, no mínimo, 100 usuários/ramais.

8.28.1.3. Fornecimento de franquia de minutos de voz ilimitada (Fixo-Fixo e Fixo-Móvel Local e LDN) para pelo menos 100 (cem) ramais.

8.29.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante, observado o § 2º, do art. 67, da Lei n.º 14.133, de 2021.

8.29.2.1 Será aceito o somatório de atestados diversos para comprovação do disposto nos itens 8.28.1.1 a 8.28.1.3

8.30.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

8.30.4. O licitante 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.

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

8.31.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos [arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971](#);

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

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

8.31.4. O registro previsto na [Lei n. 5.764, de 1971, art. 107](#);

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

8.31.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata

da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

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

## 9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 461.480,40

### 9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 461.480,40 (quatrocentos e sessenta e um mil, quatrocentos e oitenta reais e quarenta centavos), para o período de 36 (trinta e seis) meses, conforme custos unitários apostos na tabela a seguir:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL	VALOR TOTAL 36 MESES
1	Assinatura mensal do PABX em nuvem, por ramal (sob demanda mensal e variável) os quais devem incluir: instalação, configuração e manutenção, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN, para fixo e móvel, e licença do <i>softphone</i> .	26077	Assinatura mensal, por ramal, sob demanda	Até 227 (sob demanda)	R\$ 35,50	R\$ 8.058,50	R\$ 96.702,00	R\$ 290.106,00
2	Fornecimento de aparelho IP básico (sob demanda mensal e variável)	26263	Unidades ativas por mês	Até 207 (sob demanda)	R\$ 16,20	R\$ 3.353,40	R\$ 40.240,80	R\$ 120.722,40
3	Fornecimento de aparelho IP avançado (sob demanda mensal e variável)	26263	Unidades ativas por mês	Até 20 (sob demanda)	R\$ 60,35	R\$ 1.207,00	R\$ 14.484,00	R\$ 43.452,00
4	Chamada de Longa Distância Internacional (LDI) originada em terminal fixo destinada a qualquer país/região para fixo ou móvel	27839	Minuto	Até 80 minutos (sob demanda)	R\$ 2,50	R\$ 200,00	R\$ 2.400,00	R\$ 7.200,00
<b>TOTAL</b>						<b>R\$ 12.818,90</b>	<b>R\$ 153.826,80</b>	<b>R\$ 461.480,40</b>

## 10. Adequação orçamentária

### 10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

10.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: 302122;

II) Fonte de Recursos: 1000;

III) Programa de Trabalho: 04.125.5115.21D5.5664;

IV) Elemento de Despesa:33.90.40-14;

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

## 11. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: Administrativo

### **CARINA SASS PARAGUASSU**

Membro da comissão de contratação



*Assinou eletronicamente em 31/07/2024 às 15:27:42.*

Despacho: Requisitante

### **ESTEFANIA MARTINS GONZAGA**

Membro da comissão de contratação



*Assinou eletronicamente em 31/07/2024 às 10:11:48.*

Despacho: Técnico

### **RODRIGO VAZ DOS SANTOS**

Membro da comissão de contratação



*Assinou eletronicamente em 31/07/2024 às 15:36:30.*

Despacho: Aprovo.

**MARIANE CORTAT CAMPOS MELO**

Autoridade competente



*Assinou eletronicamente em 31/07/2024 às 16:59:56.*

# Estudo Técnico Preliminar 17/2023

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 00261.002436/2023-67

## 2. Descrição da necessidade

Objetiva-se verificar a viabilidade técnica e econômica para adquirir serviços de Telefonia Fixa, a serem executados de forma contínua, para atender às necessidades da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), com fulcro na contratação de empresa especializada na prestação de solução de telefonia corporativa, com central telefônica com a tecnologia de voz sobre IP (VoIP), incluindo-se a interconexão com a rede de telefonia pública comutada (PSTN, de modo à prover a fruição do **Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC** (fixo-fixo e fixo-móvel), nas modalidades Local e Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) a ser executado de forma contínua.

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD foi instituída por meio da Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD. Essa lei estabeleceu as diretrizes fundamentais sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, além de criar a ANPD para atuar na implementação da LGPD em todos os seus aspectos (normativo e fiscalizatório), orientando e fiscalizando entes públicos e privados em todas as esferas nas questões relativas à proteção de dados pessoais.

A estrutura regimental da ANPD foi aprovada pelo Decreto n.º 10.474, de 26 de agosto de 2020, passando a existir administrativamente a partir de 6 de novembro de 2020. O Decreto n.º 11.202, de 21 de setembro de 2022, que altera a estrutura regimental da ANPD, incluiu a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - CGTI, a qual compete, entre outras atribuições, assessorar a direção da ANPD e o Comitê de Governança Digital em questões relacionadas à tecnologia da informação.

Além disso, é importante ressaltar as mudanças ocorridas na estrutura e no posicionamento da ANPD no contexto da LGPD. A Medida Provisória nº 1.124, de 13 de junho de 2022, que foi posteriormente traduzida na Lei nº 14.460, de 25 de outubro de 2022, promoveu a transformação da ANPD em uma autarquia de natureza especial, desvinculando-a da estrutura da Presidência da República. Com isso, para estabelecer uma transição adequada entre a Presidência e a ANPD, foi publicada a Portaria Conjunta SG-PR nº 141, em 29 de setembro de 2022, que define um prazo para que a ANPD assumisse integralmente suas responsabilidades até 31 de dezembro de 2024. Porém, no dia 1º de janeiro de 2023, foi publicado o Decreto nº 11.348, que criou a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Justiça e Segurança Pública - MJSP, e nesse contexto, a ANPD passou a ser vinculada ao MJSP. No dia 9 de fevereiro de 2023, foi criada a Portaria Conjunta MJSP/ANPD nº 5 que trata do apoio administrativo que engloba as atividades de logística, execução orçamentária, financeira, patrimonial, contábil, dentre outras necessárias ao pleno funcionamento da ANPD e que será válido até 31 de dezembro de 2023.

Atualmente, a ANPD faz uso da infraestrutura de telefonia pertencente ao MJSP que, como dito, possui advento final disposto na Portaria Conjunta MJSP/ANPD nº 5, qual seja a data de 31 de dezembro de 2023. A solução a qual busca-se contratar é de extrema importância para o órgão, dado que uma eventual interrupção, ante a expiração do acordo de cooperação entre a ANPD e o MJSP, afetará diretamente os trabalhos de todos os seus departamentos, impossibilitando tanto a utilização desse meio de comunicação internamente quanto o atendimento ao público externo.

A contratação de uma central telefônica VoIP, seja virtual ou física (*on-premise*), com o adicional de interconexão à rede pública de telefonia comutada, possibilita aos usuários a realização de ligações entre ramais no âmbito do órgão e, ainda, o direcionamento para ligações telefônicas externas. Adicionalmente, as soluções disponíveis no mercado são capazes de oferecer controle de bilhetagem e tarifação, para facilitação da conferência de faturas, atendimento automatizado e gravação de ligações, bem como integração com soluções como aplicativos de conferência online.

Diante desse cenário e visando garantir a continuidade de serviço essencial no âmbito da ANPD, necessário se faz a condução de novo planejamento da contratação, evitando que o órgão corra o risco de ficar com solução inoperante, o que pode acarretar sérios prejuízos ao cumprimento de sua missão institucional.

### 2.1. Motivação/Justificativa

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD, como toda organização da Administração Pública, utiliza os serviços de telefonia como meio de comunicação. Assim, a presente contratação tem por objetivo garantir a continuidade dos meios de comunicação utilizados pela Autoridade.

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

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS ANPD 2021/2023	
Objetivo Estratégico 03 - Ação 01 - Estabelecer estrutura definitiva da ANPD.	
Objetivos Estratégicos de TIC da ANPD (PDTIC 2023/2024)	
OETI01 - Objetivo Estratégico de TIC 01 - Intensificar e aprimorar o uso de Tecnologia de Informação na ANPD.	

ID Ação	Ação do PDTIC	ID Meta	Meta do PDTIC associada	ID Necessidade	Necessidades do PDTIC
A008	Contratação do Serviço de Telefonia Digital Voz sobre IP	M2	% de Contratações de Serviços de TI	N01	Provimento, manutenção e atualização do Parque Tecnológico e conectividade

Insta salientar que, consoante o item 1.6 "b" da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, as contratações de telefonia não são consideradas serviços de TIC, *in verbis*:

"b) **Excluem-se dessa categoria** os serviços de telefonia fixa comutada (STFC), Serviço Móvel Pessoal (SMP), **VoIP (telefonia baseada em voz sobre IP)**, centrais telefônicas, **PABX (física ou virtual)** ou infraestrutura de telefonia interna ou externa destinada ao tráfego de voz digital ou não digital."

### 2.2. Das definições

Para fins deste estudo técnico preliminar, define-se:

- Ambiente Computacional - o conjunto de hardwares e softwares que compõem a infraestrutura de *data center* da Anatei para a disponibilização dos ambientes de desenvolvimento, sustentação, homologação e produção da ANPD.
- Análise da Causa raiz - busca da solução definitiva do problema, não tratar apenas seus efeitos.
- Aparelho IP (ou *hardphone*) - aparelho telefônico físico, concebido para uso em uma estação de trabalho, compatível com a tecnologia IP (*internet protocol*) e o protocolo SIP (*session initiation protocol*).
- Base de Conhecimento - armazena conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos clientes, por meio de ferramentas ou sistemas especialistas.
- Captura de grupo - permite configurar usuários para atenderem qualquer ramal que tocar no seu grupo.
- Captura individual - permite atender uma chamada telefônica feita para outro ramal do grupo, digitando o código da facilidade seguido do ramal que está recebendo a chamada.
- Chamada em espera - a chamada em espera permite que pessoas possam, durante uma chamada em andamento, atender a uma segunda chamada enquanto colocam a atual em espera.

- Chamado - qualquer tipo de solicitação formalmente registrada por meio válido na Central de Atendimento, seja incidente, requisição de informação, aconselhamento, acesso a um serviço ou modificação pré-aprovada.
- *Cloud Computing* (Computação em Nuvem) - refere-se à utilização da memória e da capacidade de armazenamento e cálculo de computadores e servidores compartilhados e interligados por meio da internet, seguindo o princípio da computação em grade.
- CSP (Código de Seleção da Prestadora) - conjunto de caracteres numéricos que permite ao usuário escolher a prestadora do STFC de longa distância nacional ou internacional.
- *Data center* - o conjunto de hardwares com capacidade de processamento, armazenamento, proteção, balanceamento, endereçamento e distribuição de informações.
- Direcionamento de chamada - recurso que seleciona quais ligações serão enviadas para determinado telefone de forma automática.
- Disponibilidade - habilidade de um serviço ou recurso de desempenhar sua função necessária em um determinado instante ou durante um período acordado.
- DDR - Discagem Direta a Ramal.
- Grupo de captura - telefones que pertencem a um mesmo grupo, no qual os membros podem capturar uma chamada
- Grupo de busca - verificar se é a ordem de chamada telefônica quando não é atendida ou ramal ocupado.
- Incidente - uma interrupção não planejada, uma redução na qualidade ou um evento que ainda não impactou o serviço do usuário.
- Infraestrutura de TI - conjunto de hardware, software, redes, instalações, e demais equipamentos relacionados à tecnologia da informação, usado para testar, fornecer, controlar ou suportar serviços de TI.
- ITSM (*Information Technology Service Management* ou Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação) - tem por objetivo prover um serviço de TI com qualidade e alinhado às necessidades do negócio.
- LDN - Longa Distância Nacional.
- LDI - Longa Distância Internacional.
- Melhores práticas - a forma ou método de realizar uma função de negócio ou processo que é considerado superior a todos os outros métodos conhecidos com base em investigação objetiva e independente.
- MPLS (*Multiprotocol Label Switching*) - tecnologia de redes que consiste em roteamento baseado em pacotes rótulos. Dentre outros aspectos positivos, essa tecnologia permite aceleração do transporte de pacotes, qualidade de serviços, etc.
- NMSE - Nível Mínimo de Serviço Exigido - definições que ditam parâmetros mínimos exigidos na prestação do serviço.
- Ordem de Serviço (OS) - é a formalização do trabalho que será prestado ao contratante. É o documento que contém as definições e informações necessárias para planejar e executar um serviço, bem como a autorização formal para sua realização.
- PABX em nuvem - é um sistema de telefonia que fica na nuvem e depende de acesso à Internet para sua utilização. Pode possuir as mesmas facilidades de uma PABX tradicional, mas apresenta menor custo de sustentação e não requer alta especialização por parte dos clientes que o contratam.
- PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação) - documento que apresenta uma visão holística da TI e visa orientar uma organização a formular sua estratégia de TI e como ela irá gerar valor ao negócio.
- PMUD - Plano de Mudança - documento de planejamento adotado no Gerenciamento de Mudanças. Visa obtenção de mudanças controladas com maior probabilidade de êxito. Diminui a probabilidade de resultados indesejados.
- Prioridade - uma Categoria usada para identificar a importância relativa de um Incidente, Problema, Requisição de Serviço ou Mudança. Prioridade é o resultado de gravidade x urgência x tendência.
- Problema - é uma causa comum de um ou mais acidentes, nem sempre conhecida quando das suas ocorrências.
- QoS (*Quality of Service* ou Serviço de Qualidade) - política que gerencia a priorização da utilização de banda de internet para cada protocolo.
- Qualidade - a habilidade de um produto, Serviço ou Processo em fornecer o valor pretendido.
- Retenção de chamada - o recurso em questão permite que você use um botão de silenciar para colocar uma pessoa em espera enquanto a transfere, procura uma resposta para uma pergunta ou obtém assistência de um supervisor, ou algo semelhante.
- Retorno automático de chamada - ligação automática para o número que realizou a chamada, mas não obteve êxito no seu atendimento.
- SBC (*Session Border Controller*) - equipamento implantado na borda da rede que possui várias funções, permitindo a interligação de redes externas com redes internas.
- *Service Desk* (Central de Serviço) - ponto único de contato entre o provedor de serviço e os usuários. Uma central de serviço típica gerencia incidentes, requisições de serviço e a comunicação com os usuários.
- Siga-me interno - recurso que permite direcionar as ligações que chegam ao seu telefone para outro.
- Sinalização de segunda chamada - recurso utilizado quando o ramal está ocupado.

- *Softphone* - aplicativo que pode ser instalado em aparelhos diversos do hardphone, tais como smartphones, tablets, laptops e desktops, habilitando-os a funcionar como um terminal telefônico do PABX em nuvem, podendo receber e realizar chamadas, tanto para a rede pública de telefonia quanto para outros ramais.
- SLA - *Service Level Agreement*, do português Acordo de Nível de Serviço. Nível de serviço acordado entre as partes envolvidas na prestação de serviços.
- SMS - *Short Message Service*, do português Serviço de Mensagens Curtas.
- STFC - Serviço Telefônico Fixo Comutado.
- Telefonia em nuvem - é um serviço prestado por empresas de telefonia/tecnologia que permite a utilização da telefonia digital, tendo como provedor do serviço um PABX hospedado em servidores na Internet.
- TI (Tecnologia da Informação) - conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação que visam a produção, o armazenamento, a transmissão, o acesso, a segurança e o uso das informações.
- TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) - conjunto de recursos tecnológicos que, integrados entre si, proporcionam a comunicação de vários tipos de processos, ou seja, são tecnologias usadas para compartilhar informações.
- Transferência de chamada - recurso que permite que você transfira uma ligação para outro número enquanto utiliza o aparelho de telefone receptor.
- *Troubleshooting* - é uma forma de resolver problemas, muitas vezes aplicada na reparação de produtos ou processos falhas. É uma busca sistemática e lógica pela raiz de um problema, de modo a que possa ser resolvido e o produto ou processo possa ficar novamente operacional.
- UCaaS (*Unified Communications as a Service*) - serviço unificado de Comunicação. Usuário - Aquele que usufrui diretamente dos serviços prestados.
- Usuário - Aquele que usufrui diretamente dos serviços prestados.

### 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenação-Geral de Administração	Luanna Siqueira de Assis

### 4. Descrição dos Requisitos da Contratação

#### 4.1. Identificação das necessidades de negócio

Provimento de telefonia para os servidores da ANPD. O serviço de telefonia constitui-se em instrumento de trabalho dos servidores da ANPD.

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.

Adotar solução homologada pela ANATEL, conforme normas vigentes.

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.

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.

Capacidade de operar em redes de dados com endereçamento IP versão 6.

Compatibilidade com os codecs de áudio e vídeo padrão do mercado: G.711 A-law / U-law, G.722, G729A, Opus e H.264.

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.

Implementar protocolo de sinalização de dados seguro, TLS v.1.3 ou mais recente, com chaves de, no mínimo, 256 bits.

Implementar criptografia das chamadas de áudio por meio do protocolo SRTP, utilizando chaves AES com, no mínimo, 256 bits.

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*.

Possuir elemento de segurança de borda da rede de telefonia capaz de operar como IPS (*intrusion prevention systems*), realizar inspeção de pacotes, proteção contra *Toll Fraud* e *Call Walking*, proteção contra-ataques do tipo DoS/DDoS (Crash, flood, resource hang, fuzz e open transaction) e proteção de camada 3 e 4 (*ICMP Flood Prevention* e *Port Scan Blocking*). A solução contratada não deverá fragilizar a segurança da rede do órgão, haja vista os ataques cibernéticos serem crescentes e trazerem prejuízos à ANPD.

Adotar os blocos de números DDR atualmente em uso pela ANPD, caso esta requeira, por meio de portabilidade numérica, evitando a troca de números e conseqüente prejuízo à comunicação desejada. Frise-se que tanto servidores quanto cidadãos e entidades reguladas conhecem alguns números necessários ao atendimento de suas necessidades.

Prover novos aparelhos IPs para os usuários com interface de rede gigabit, consumo classe 1 POE, display LCD, viva voz, criptografia, login integrado com LDAP, teclas programáveis e entrada para headset.

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), as políticas internas de telefonia, segurança e privacidade da ANPD, bem como outras regulamentações específicas.

#### 4.2. Requisitos Gerais

Caso seja necessário instalar algum equipamento nas dependências da ANPD, deverá ser compatível para instalação em racks padrão 19" e vir acompanhado de kits de fixação, cabos, acessórios e demais materiais necessários à sua instalação, configuração e operação. Adicionalmente, deverá ser instalado em rack da ANPD.

Caso seja necessário instalar algum equipamento nas dependências da ANPD, 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.

Todos os equipamentos envolvidos na solução de telefonia devem ser certificados/homologados pela Anatel.

A solução deverá ter disponibilidade mínima de 99,6%, não incluindo-se as indisponibilidades negociadas para janelas de manutenção.

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 ANPD.

Todos os backups realizados da solução deverão ser armazenados por, pelo menos, 01 (um) ano.

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.

A CONTRATADA deverá protocolar na ANPD, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, relatório mensal referente à prestação dos serviços, incluindo:

- informações sintéticas dos chamados abertos e fechados no mês e o respectivo cumprimento dos níveis de serviço;
- informações das indisponibilidades de cada item de serviço contratado, com identificação do serviço, datas, horas e tempo total das indisponibilidades;
- informações de capacidade e desempenho (qualidade) da solução de telefonia, bem como o consumo de STFC, por usuário.

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 ANPD.

### 4.3. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

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).

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.

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

- Ligação interna (apenas entre ramais);
- Ligação interna + ligação local e interurbana para telefone fixo e móvel celular;
- Ligação interna + ligação local, interurbana e internacional para telefone fixo e móvel celular.

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

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.

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

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

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

A solução deve suportar transmissão de FAX por meio do padrão T.38.

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

A arquitetura do serviço de telefonia deverá contar com SBC (*Session Border Controller*) na nuvem da solução ofertada.

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.

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

O PABX virtual deve estar instalado em, pelo menos, 2 (dois) datacenters distintos, localizados no Brasil, em razão de questões normativas e de segurança da informação.

Os aparelhos *hardphones* 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 *caller ID*, data e hora automática, chamada em espera, transferência de chamadas, chefe /secretária ou similar, rediscagem, histórico de ligações, provisionamento automático e teclas de atalho.

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.

Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá realizar, sem custo adicional para a ANPD, 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.

Todos os componentes utilizados na ANPD, para a prestação do serviço, devem ser novos (primeiro uso) e estar em linha de produção no fabricante.

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

A CONTRATADA deverá fornecer *softphone* para desktop (Windows) e smartphone, com sistemas IOS e Android. O *softphone* deverá ser do mesmo fabricante da solução do PABX em nuvem ou homologado por este fabricante. Os aplicativos deverão ser baixados da Apple Store ou Play Store.

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

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

O *softphone* deverá permitir integração com LDAP para contatos.

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

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.

#### 4.4. Requisitos Funcionais

Possuir lista acessível a cada terminal da central virtual com, no mínimo, 20 chamadas de cada tipo (efetuadas, recebidas, perdidas), incluindo acesso para funções de controle de chamadas, a exemplo de reteclagem.

Realizar o recebimento de conteúdo de correio de voz.

Permitir acesso aos recursos de correio de voz e gravação, de modo que seja possível realizar configurações específicas e estabelecer preferências.

Permitir controle de correio de voz pelo usuário, com conteúdo gravado nos formatos comuns de áudio, contendo data, hora e identificação do código de acesso de origem, possibilitando a personalização da saudação pelo próprio usuário e apresentação ao chamador, via menu interativo, das opções disponíveis, como a de deixar recado.

Implementar bloqueios de: (i) redirecionamento ou transferência de comunicações externas; (ii) comunicações a cobrar; (iii) Código de Seleção de Prestadora (CSP) não contratado pela ANPD; e (iv) prefixos específicos, tais como 0300, 0500 e semelhantes.

Identificar automaticamente o número de origem, inclusive em comunicações entre os terminais da central virtual, apresentando-o no respectivo dispositivo tecnológico.

Implementar mensagem de voz (sintetizada pelo próprio sistema) e/ou aviso sonoro destinados aos terminais da central virtual contendo indicativo, por exemplo, de indisponibilidade de determinado serviço.

A solução deverá ter capacidade de realização de gravação de chamadas telefônicas de maneira autônoma pelo usuário de cada terminal telefônico e *softphone* (tanto para smartphone quanto para desktop). A gravação deverá informar o início da gravação aos interlocutores por mensagem de áudio do próprio sistema. O conteúdo deverá ser gravado em formatos comuns de áudio, possuindo os seguintes atributos: data, hora e identificação do código de acesso de origem.

Os recursos de gravador de voz deverão ser controláveis pelo usuário, a partir de concessão da facilidade pelos administradores do sistema.

A gravação de chamadas deverá ocorrer em formatos comuns de áudio, tais como: MP3, MP4, OGG ou variantes superiores. Este recurso deve informar (por mensagem de áudio do próprio sistema) aos interlocutores que a gravação foi iniciada.

O espaço para armazenamento das gravações das chamadas telefônicas ficará a cargo da empresa contratada.

A capacidade de gravação deverá atender, no mínimo, 10 % (dez por cento) dos ramais ativos, devendo também os dados históricos ficarem armazenados.

Deverá possuir a facilidade "chefe-secretária", que permite que todas as chamadas direcionadas para os chefes possam ser atendidas pelas secretárias.

Deverá permitir que usuários finais configurem seus terminais telefônicos ou *softphones*, estabelecendo preferências e facilidades. A autorização para acessar um determinado conjunto de facilidades deve ser controlada pelo administrador da solução.

Códigos de autorização de, no mínimo, 4 dígitos. Esses códigos devem permitir, por exemplo, que determinados usuários possam fazer chamadas de longa distância a partir de ramais com classe de restrição apenas para chamadas locais. Os códigos de restrição devem ser compreendidos pelo sistema de tarifação para possibilitar alocação de custos apropriada.

A configuração de data e hora dos terminais deverá ser realizada de forma centralizada.

A solução deve possuir única base de configuração, de forma que todas as funcionalidades e recursos estejam presentes e disponíveis em quaisquer pontos da rede.

A solução deverá permitir a mobilidade de ramal por usuário, de modo que a retirada de um terminal de um ponto de rede e colocação em outro seja o suficiente para que ligações sejam feitas imediatamente, sem ações adicionais.

A solução deverá permitir a criação de lista de bloqueio de números indesejados ou desconhecidos (*blacklist*).

A solução deverá possuir sobrevivência para chamadas externas em caso de perda de conectividade com o core da solução.

A solução deverá ter a capacidade de atualizar o firmware dos telefones IPs de forma remota.

Os terminais telefônicos IP deverão ter a capacidade de serem reinicializados a partir da interface de administração.

#### 4.5. Requisitos dos aparelhos IP (*hardphones*)

##### 4.5.1. Aparelho IP Básico

- Deve ser disponibilizado aparelho IP com garantia e suporte por 36 meses e possuir, no mínimo, as seguintes características:
- Possuir homologação da ANATEL.
- Possuir a capacidade de auto provisionamento e baixar automaticamente as configurações do serviço de telefonia IP.
- Permitir ao usuário trabalhar com no mínimo 02 (duas) chamadas simultaneamente, com possibilidade de intercalação entre as chamadas e indicação no display.
- Permitir o registro da conta SIP em no mínimo 2 (dois) controladores de forma simultânea proporcionando a disponibilidade exigida para o serviço de comunicação IP.
- Permitir acesso às facilidades de telefonia e funções do PABX descritas neste caderno técnico.
- Possuir *viva-voz full-duplex*.
- Permitir acesso aos contatos no diretório via LDAP.
- Possuir porta para *headset* independente da porta do monofone.
- Possuir tela colorida do tipo LCD, com resolução mínima de 320x240 pixels, tamanho mínimo de 2,3 polegadas e informações no idioma português.
- Possuir recurso de redução da luz de fundo da tela após determinado tempo sem uso.
- Possuir recurso de bloqueio automático da tela, com liberação por meio de senha, após determinado tempo sem uso.
- Deve possibilitar a visualização de informações tais como histórico de ligações, informações do número chamador, duração das chamadas, data e hora.
- Possuir teclas de volume, mudo com indicação luminosa, *viva-voz* com indicação luminosa, *headset* com indicação luminosa, contatos, histórico de chamadas e menu.
- Possuir, no mínimo, 2 (duas) portas com velocidade de 100/1000 Mbps de forma a possibilitar o uso do ponto de rede da estação de trabalho.
- Implementar os padrões IPv4 e IPv6.
- Implementar QoS segundo IEEE 802.1p/Q *tagging* (VLAN), Layer 3 TOS ou DSCP.
- Implementar comunicação segura através dos protocolos *Transport Layer Security* (TLS) v1.3, ou mais recente, para sinalização e SRTP para mídia. Deve ser utilizado padrão AES com chaves de, no mínimo, 256 bits.
- Implementar os CODECS de voz segundo as normas ITU-T G.711 (a-law e u-law), G722, G.729 (Anexo A ou AB) e Opus.
- Implementar mecanismo de autenticação via protocolo 802.1x utilizando EAP-TLS.
- Implementar o protocolo LLDP e LLDP-MED.

- Permitir alimentação elétrica PoE conforme padrão IEEE 802.3af.
- Fonte de Energia Bivolt com entrada 100~240VAC.

#### 1. 4.5.2. Aparelho IP avançado

Deve ser entregue aparelho com garantia e suporte por 36 meses e possuir, no mínimo, as seguintes características:

- Possuir homologação da ANATEL.
- Possuir capacidade de auto provisionamento e baixar automaticamente as configurações do serviço de telefonia IP.
- Permitir o registro da conta SIP em no mínimo 2 controladores simultaneamente para proporcionar disponibilidade no serviço de comunicação IP.
- Permitir acesso às facilidades de telefonia e funções do PABX descritas neste caderno técnico.
- Permitir acesso aos contatos no diretório via LDAP.
- Possuir tela colorida do tipo LCD, com resolução mínima de 720p, tamanho mínimo de 3,6 polegadas e informações no idioma português.
- Permitir o ajuste de brilho e contraste do visor.
- Possuir recurso de bloqueio automático da tela, com liberação por meio de senha, após determinado tempo sem uso.
- Deve possibilitar ligações de emergência mesmo que esteja bloqueado.
- Permitir a visualização de informações como histórico de ligações, informações do número chamador, duração das chamadas, data e hora.
- Possuir teclas de volume, mudo, viva-voz e *headset*.
- Possuir viva-voz full-duplex e áudio *HD*.
- Possuir porta para headset independente da porta do monofone.
- Possuir compatibilidade com Bluetooth, sem uso de acessório adicional (*dongle*), para utilização com *headset* sem fio.
- Possuir, no mínimo, 2 portas com velocidade de 100/1000 Mbps.
- Implementar os padrões IPv4 e IPv6.
- Implementar QoS segundo IEEE 802.1p/Q *tagging* (VLAN) e Layer 3 TOS ou DSCP.
- Implementar mecanismo de autenticação via protocolo 802.1x utilizando EAP-TLS.
- Implementar codecs de voz conforme padrão G.711 (a-law e u-law), G722, G.729 (A ou AB) e Opus.
- Implementar comunicação segura através dos protocolos *Transport Layer Security* (TLS) v1.3, ou mais recente, para sinalização e SRTP para mídia. Deve ser utilizado padrão AES com chaves de, no mínimo, 256 bits.
- Implementar o protocolo LLDP e LLDP-MED.
- Permitir alimentação elétrica PoE conforme padrão IEEE 802.3af.
- Fonte de Energia Bivolt com entrada 100~240VAC.

#### 4.6. Requisitos de Bilhetagem e Tarifação

Deverá possuir sistema automático de bilhetagem.

A solução deverá ser administrada e configurada remotamente por meio de interface web.

Suportar o registro de todas as chamadas telefônicas, atendendo a quantidade de CDRs envolvida nesta contratação.

Deverá permitir a definição de regra de cobrança diferenciada, por exemplo: por código de acesso e por localidade.

Deverá possuir capacidade de reprocessamento manual de bilhetes, por exemplo, para os casos de identificação de tarifa equivocada.

Interface web compatível com o Google Chrome e o Mozilla Firefox.

Deverá ser acessível por meio de HTTP e HTTPS.

Deverá possuir capacidade de monitorar o uso da franquia em tempo real, por meio de *dashboard*, o consumo (em minutos ou por valor acumulado).

Possuir capacidade de rastrear as ligações entrantes ou saíntes. Quem iniciou a ligação, para onde foi transferida e quem a finalizou.

Bilhetagem centralizada de todas as ligações entre ramais corporativos (telefone IP e *softphone*), incluindo-se as chamadas de/para a rede pública.

Deverá realizar backup diário de forma automática de todos os bilhetes do sistema.

Deverá disponibilizar relatórios e contas detalhadas com identificação de parâmetros mínimos que permitam a conferência de todas as chamadas realizadas e recebidas, conforme Resoluções 426 e 477 da Anatel.

Deverá disponibilizar relatórios, apresentando cada chamada de longa distância internacional.

Os relatórios devem ter a capacidade de exportação nos seguintes formatos: pdf e xls.

Os bilhetes (CDRs) devem possuir: (i) CSP longa distância; (ii) NA (área de numeração); (iii) data e hora de início da chamada; (iv) duração da chamada; (v) número do ramal que originou a chamada; (vi) número de destino; (vii) transferência da chamada e (viii) degrau tarifário.

As chamadas telefônicas internas (entre ramais da ANPD) não deverão ter sua duração computada para consumo da franquia.

Deverá ser permitido ao usuário o acesso às suas contas telefônicas de forma online e web.

Possuir capacidade de exportar bilhetes processados para repositório externo à solução.

#### **4.7 Requisitos de Serviço Integrado de Tráfego Convencional**

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.

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.

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

#### **4.8. Requisitos de Documentação**

A empresa contratada deverá apresentar documentação dos principais procedimentos operacionais da plataforma de telefonia.

Deverá ser disponibilizado manual de uso, em português, tanto do PABX em nuvem quanto dos aparelhos IP (*hardphones*).

As comprovações de atendimento aos requisitos, definidos em edital, deverão ser realizadas por meio de tabela de comprovação ponto a ponto. Os apontamentos para as comprovações deverão ser objetivos, apontando as páginas dos documentos com apresentação dos trechos comprobatórios de forma destacada.

#### **4.9 Requisitos do Serviço de Manutenção e Suporte Técnico Especializado da Solução de Telefonia**

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

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.

Entende-se que:

- Manutenção: é o serviço necessário para manter a solução funcional, como resolver problemas;
- Operação (não incluída nesta contratação): são as atividades de telefonia do dia a dia (ex.: a mudança de categoria de um ramal);
- Suporte técnico especializado: atividades que não se confundem com manutenção nem operação. O objetivo do suporte técnico especializado é dirimir dúvidas da solução, bem como realizar atividades /configurações de natureza especializada.

Cabe à CONTRATADA desta licitação realizar a manutenção, implantação e suporte técnico especializado.

A CONTRATADA deverá prestar, durante a vigência contratual, suporte técnico remoto especializado à ANPD, para configuração ou esclarecimento de dúvidas em relação à solução disponibilizada.

A CONTRATADA deverá permitir a abertura de chamados em tempo integral (24h por dia, nos 365 dias do ano), por meio de sistema e email.

A CONTRATADA deverá resolver problemas da solução e esclarecer dúvidas relacionadas com a instalação, configuração, atualização, evolução, funcionamento e uso das partes que compõem a solução de telefonia.

Atuar proativamente nos casos de incidentes e/ou problemas que tome conhecimento, não devendo aguardar ser demandada para proceder às providências cabíveis para a resolução/restabelecimento do serviço.

Mediante autorização da ANPD, deverá instalar e configurar atualizações e novas versões dos produtos, incluindo-se a migração de dados, quando necessário.

Os chamados deverão ser atendidos por técnicos capacitados.

A CONTRATADA deverá prover o licenciamento necessário na modalidade de subscrição e prestar a manutenção da solução de telefonia VoIP, observada a vigência contratual, compreendendo todos os procedimentos necessários destinados a recolocar em perfeito estado de operação toda a solução.

A CONTRATADA deverá realizar verificação periódica do sistema para detectar e corrigir problemas, a realização de testes de desempenho, a instalação de atualizações de software e a verificação de configurações de segurança. Quaisquer verificações que poderão impactar o funcionamento da solução só poderão ser realizadas a partir das 20:00 até às 07:00 do primeiro dia útil subsequente.

A CONTRATADA deverá acompanhar e dar suporte à realização de backups regulares de dados, a verificação de provedores de serviços externos, a monitorização de largura de banda e uso de recursos para garantir o bom funcionamento do sistema, a verificação de cabos e conectores e a verificação de compatibilidade de dispositivos.

Durante o período contratual, todos os softwares/licenças contemplados no objeto devem ser mantidos atualizados na última versão disponibilizada pelo fabricante, a critério da ANPD e sempre que solicitado/necessário.

Todos os suprimentos, substituição de equipamentos/módulos/acessórios, ou quaisquer outros itens da solução que necessitem de ajuste deverão ser originais do fabricante dos equipamentos e não remanufaturados.

Com exceção de casos de mau uso, todos os custos deverão estar contemplados dentro da proposta e a ANPD não irá despendar quaisquer valores adicionais sob nenhuma hipótese.

A CONTRATADA deverá substituir, temporária ou definitivamente, o equipamento defeituoso por outro de mesma marca e modelo e com as mesmas características técnicas, novo e de primeiro uso, nos casos em que não seja possível o reparo dentro dos prazos máximos estipulados neste instrumento.

A CONTRATADA deverá devolver, em perfeito estado de funcionamento, no prazo máximo de 30 dias corridos a contar da data de retirada dos equipamentos, aqueles que necessitem ser temporariamente retirados para conserto, ficando a remoção, o transporte e a substituição sob sua inteira responsabilidade.

A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelas ações executadas ou recomendadas por analistas e consultores do quadro da empresa, assim como pelos efeitos delas advindos na execução das atividades previstas neste instrumento ou no uso dos acessos, privilégios ou informações obtidas em função das atividades por estes executadas.

Alguns dos serviços de suporte técnico incluem: geração de relatórios técnicos, administrativos e gerenciais; manutenção dos diversos cadastros com informações do sistema; manutenção do Inventário; manutenção dos perfis de acesso ao sistema; manutenção dos contratos, incluindo serviços e tarifas; configuração de ramais e privilégios; configuração de nome no visor de aparelhos telefônicos; configuração de senha para bloqueio de ligações; criação de grupo de atendimento; criação de grupo de captura de ligações; criação e exclusão de ramais; instalação física de ramais para unidades internas do órgão; disponibilização de música de espera; identificar problemas de rota, saída e entrada de ligações e/ou à rede pública de comunicação; ajuste de hora da central telefônica; ajuste de hora do ramal; manutenção da documentação técnica; troca de número de ramal e categorização de ramais.

#### **4.10. Requisitos de Segurança da Informação**

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.

A CONTRATADA deverá observar as normas e políticas de segurança da informação vigentes da ANPD.

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.

A CONTRATADA não poderá armazenar consigo qualquer documento técnico que contemple configurações aplicadas nos equipamentos implantados na rede da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá prover segurança de acesso aos recursos da ANPD que estiverem sob sua guarda.

Os recursos de TI da ANPD não poderão ser utilizados pela CONTRATADA para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação.

Todos os perfis de acesso e outros recursos de TI eventualmente concedidos à CONTRATADA deverão ser imediatamente excluídos após o término do contrato.

A ANPD será proprietária de todos os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação.

A CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pela ANPD durante a realização de atividades no ambiente desta. Tal sujeição não caracteriza qualquer vínculo empregatício com a ANPD.

Sempre que possível e seguro, deverão ser adotadas as versões mais recentes dos softwares dos equipamentos da ANPD, incluindo-se pacotes e atualizações de segurança.

Todos os equipamentos deverão ser configurados de acordo com as melhores práticas preconizadas pelos fabricantes, inclusive de segurança.

A CONTRATADA deverá implementar:

- Criptografia de dados fim a fim, pelo menos, entre os terminais telefônicos;
- *Secure Real-Time Protocol (SRTP)* para a criptografia de autenticação;
- *Transport Layer Security (TLS)* ou *Secure Socket Layer (SSL)* para criptografia com troca de chaves simétricas, adotando-se o *Advanced Encryption Standard (AES)*, mínimo de 128 bits, de modo que as chaves de fluxo sejam trocadas a cada sessão e distribuídas por meio de canal criptografado;
- Serviço de diretório por meio de *Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)* para a base de usuários, de modo seguro ou *Remote Authentication Dial in User Service (RADIUS)* com *Authentication, Authorization and Accounting (AAA)*;
- Criptografia para a sinalização de comunicações;
- Criptografia fundamentada em certificação digital;
- Mecanismo de proteção contra artefatos maliciosos, ataques ou ações similares;
- Mecanismo de segurança na nuvem com *Session Border Controller (SSB)*.

A CONTRATADA deverá garantir identificação, por meio de usuário e senha, de forma obrigatória e atualizável pelo respectivo usuário, quando da atualização de terminal da central virtual e *softphone*, utilizado em desktop, notebook, smartphone e afins.

Os usuários do sistema de gerenciamento da plataforma de telefonia deverão se registrar obrigatoriamente no sistema por meio de identificação de usuário e senha.

A ferramenta contratada deverá gerenciar e realizar backup da configuração de toda a solução, exceto dos telefones IPs, e dos logs referentes às atividades de administração e configuração da plataforma de telefonia.

O acesso externo aos recursos de TIC da ANPD dar-se-á por meio de VPN (*Virtual Private Network*).

Os equipamentos utilizados pela CONTRATADA na prestação do serviço deverão ter seus firmwares atualizados em sua última versão estável.

A CONTRATADA deverá implementar medidas de segurança em atendimento aos preceitos da Lei nº 13.709/2018.

A CONTRATADA deverá observar, no que for atinente ao objeto contratado, a Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023.

#### **4.11. Requisitos do Serviço de Implantação da Solução**

A implantação será realizada em conformidade com o documento denominado Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução, que deverá ser entregue à ANPD, em até 15 (quinze) dias corridos, contados da assinatura do contrato, e deverá apresentar aderências às melhores práticas e manuais do fabricante do produto. Deverá conter, no mínimo, as seguintes informações: (i) versão dos softwares utilizados; (ii) cronograma de atividades; (iii) janelas de implantação, com o tempo necessário à realização de cada atividade; (iv) análise de possíveis impactos no ambiente tecnológico da ANPD durante a implantação; (v) plano de testes e checklist de validação da implantação; (vi) plano de rollback; e (vii) documentações que serão elaboradas e entregues à ANPD.

O documento denominado Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução deverá ser aprovado, de forma prévia às atividades de implantação, pela equipe técnica da ANPD, em até 10 (dez) dias corridos, a contar da entrega do aludido documento à ANPD.

A implantação deverá ocorrer em até 20 (vinte) dias corridos após a aprovação do documento Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução.

Entende-se como implantação: a instalação, configuração e testes de funcionalidade da plataforma de telefonia.

A implantação da plataforma de telefonia não poderá interromper o serviço, exceto nas janelas de implantação /manutenção agendadas.

As atividades de implantação deverão ser acompanhadas pela equipe técnica da ANPD, quando esta entender necessário.

A prestação dos serviços de implantação será realizada, preferencialmente, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 18:00 horas, desde que não impacte no funcionamento do ambiente tecnológico da ANPD. Nos casos em que possam ensejar algum impacto, a realização dos serviços ocorrerá em horários noturnos, em qualquer dia da semana, desde que previamente autorizados pela ANPD. Em hipótese alguma a ANPD será responsável pelo pagamento de horas extras aos funcionários da CONTRATADA, cabendo quaisquer custos dessa natureza à própria CONTRATADA.

As atividades deverão ter o seu agendamento previamente aprovado pela ANPD.

Caso a implantação não seja realizada de forma adequada, a ANPD poderá recusar a prestação do serviço e solicitar a realização da atividade de forma correta, o que não exclui possível sancionamento ante a eventual não aceitação.

#### **4.12. Requisitos de Integração**

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

A CONTRATADA deverá integrar a solução com o ambiente operacional/equipamentos/soluções para o seu perfeito funcionamento.

Integração *Session Initiation Protocol* (SIP) com o serviço integrado de Central Virtual (CV).

Integração SIP com os terminais telefônicos.

Integração SIP com o serviço integrado de Tráfego Convencional (TC).

#### **4.13. Requisitos de URA (Unidade de Resposta Audível)**

Permitir criação de árvore de atendimento URA.

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

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

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.

Permitir criação de, no mínimo, 4 (quatro) níveis de menu na árvore da URA, e um total de, no mínimo 70 (setenta) opções.

Fornecer interface gráfica para configuração da URA.

#### **4.14. Requisitos de Capacitação**

A CONTRATADA deverá capacitar a equipe técnica da ANPD para operação básica e avançada da solução, inclusive do sistema de bilhetagem e tarifação.

A capacitação será realizada posteriormente à instalação e configuração da solução.

A capacitação deverá ser realizada de forma remota.

A capacitação deverá possuir carga horária mínima de 12 (doze) horas.

A capacitação deverá abordar conhecimentos necessários à configuração, utilização, administração e troubleshooting de todos os componentes da solução.

O cronograma contendo as datas e horários para a realização da capacitação será proposto pela CONTRATADA e aprovado pela ANPD.

A capacitação deverá contemplar atividades práticas. Para a construção da parte prática, poderá ser utilizada a solução de telefonia contratada, desde que não gere interrupção do serviço ou qualquer outro prejuízo ao seu funcionamento.

Todo o material didático utilizado na capacitação deverá ser fornecido sem ônus à ANPD, que poderá utilizá-lo para quaisquer finalidades, respeitados os direitos autorais, inclusive para realizar capacitação interna de seus colaboradores.

O material didático deverá ser atualizado e de primeiro uso, no idioma português ou inglês.

A capacitação deverá ser ministrada para 1 turma com até 10 (dez) servidores.

#### **4.15. Requisitos de Recursos Humanos**

A contratação em questão é de serviço. Todos os recursos humanos envolvidos em sua execução serão de gerenciamento exclusivo da CONTRATADA, que responsabilizar-se-á pela admissão, administração, coordenação e avaliação dos técnicos necessários à prestação dos serviços necessários, obrigando-se a responder por todos os tributos e encargos (trabalhistas ou não), incluindo toda e qualquer verba rescisória e indenizatória.

#### **4.16. Requisitos de Avaliação da Execução**

A avaliação da execução do objeto utilizará o Nível Mínimo de Serviços Exigidos, consoante os itens a seguir, devendo haver o redimensionamento do pagamento, com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- Não produzir os resultados, deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida para as atividades contratadas; ou
- Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

A utilização do Nível Mínimo de Serviços Exigidos não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

#### **4.15. Requisitos de níveis de serviço**

Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela ANPD 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.

A gestão e/ou fiscalização contratual executarão a avaliação da qualidade da prestação do serviço pela CONTRATADA, com base no nível mínimo de serviço exigido definidos neste item.

O indicador será a Nota Mensal de Avaliação (NMA). A finalidade deste indicador será a de permitir que a gestão e /ou fiscalização contratual afirmem objetivamente e de forma contínua o nível de qualidade do serviço prestado pela CONTRATADA.

A forma de acompanhamento dar-se-á por meio da verificação, pela ANPD, da incidência da CONTRATADA nas situações previstas na "Tabela de Ocorrências" a seguir:

Item	Descrição	Incidência	Pontos Perdidos
1	Entregar documento de cobrança em prazo superior a 30 dias úteis após o período de apuração do serviço realizado	Por ocorrência	0,4
2	Cobrança por serviços não prestados ou cobrança de valores em desacordo com o contrato	Por ocorrência	0,5
3	Enviar fatura e/ou detalhamento da fatura com erro, após pedido de correção pela fiscalização contratual	Por ocorrência	0,6
4	Transferir a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto para terceiros.	Por ocorrência	0,4
5	Deixar de atender os requisitos de Níveis Mínimos de Serviço Exigidos que impacte apenas um usuário.	Por ocorrência	0,2
6	Recusar-se a executar algum serviço que esteja previsto contratualmente.	Por ocorrência	0,5
7	Alocar materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em desconformidade com a qualidade ou quantidade especificadas.	Por ocorrência	0,5
8	Não realizar suporte em caso de falha nos entroncamentos, bem como nos demais componentes ou equipamentos sob responsabilidade da CONTRATADA.	Por ocorrência	0,4
9	Não comunicar as interrupções programadas dos serviços, ao respectivo agente de fiscalização contratual.	Por ocorrência	0,4
10	Não 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.	Por ocorrência	0,4
11	Deixar de atender os requisitos de Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) que impactem mais de um usuário.	Por ocorrência	1
12	Não manter sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, no mínimo, dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.	Por ocorrência	1
13	Deixar de registrar as chamadas de saída pelo número individual de origem (Prefixo + MCDU), tal como é realizado nas chamadas originadas por meio de celulares.	Por ocorrência	0,3
14	Não realizar, no prazo previsto na legislação vigente, a portabilidade numérica para todos os ramais (DDR) existentes.	Por ocorrência	0,5
15	Não disponibilizar a funcionalidade Discagem Direta a Ramal (DDR) que permite ao público externo acessar diretamente os ramais da ANPD sem a necessidade de passar por uma telefonista ou por uma Unidade de Resposta Audível (URA).	Por ocorrência	0,4
16	Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registros das ocorrências (por chamada não atendida)	Por ocorrência	0,4
	Atraso no atendimento e resolução de chamados após		

17	notificação de ocorrências de interrupção na prestação dos serviços.	Por ocorrência e por dia	0,8
18	Atraso na habilitação e ativação dos serviços.	Por ocorrência e por período de atraso	0,5
19	Deixar de efetuar testes de verificação, quando solicitados.	Por ocorrência	0,8

O procedimento de fiscalização e de gestão da qualidade do serviço prevê que, uma vez verificada a ocorrência por parte da CONTRATADA nas situações previstas na tabela acima, deverão ser descontados os pontos correspondentes.

A apuração dar-se-á com periodicidade mensal, após o encerramento de cada mês.

O mecanismo de cálculo da Nota Mensal de Avaliação (NMA) será a partir da fórmula:  $NMA = 10 - L_{\text{pontos perdidos}}$ .

A adequação do pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas prevista no art. 15, XVII, "c", da Instrução Normativa nº 02/SLTI/MPOG, dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação (NMA) obtida pela CONTRATADA, considerando os critérios definidos a seguir:

Classe Padrão de Medição	Varição por pontos	Percentual de Desconto
Faixa I	$\leq 0,5$	não ocorrerá incidência de desconto
Faixa II	$> 0,5$ até $\leq 1,0$	haverá desconto de 3% em relação à totalidade dos serviços prestados - apuração mensal
Faixa III	$> 1,0$ até $\leq 1,5$	haverá desconto de 6% em relação à totalidade dos serviços prestados - apuração mensal
Faixa IV	$\leq 1,5$	haverá desconto de 10% em relação à totalidade dos serviços prestados - apuração mensal

Os níveis de serviço terão INÍCIO DE VIGÊNCIA a partir do início de vigência do contrato.

Poderá ser objeto de proposição de sanção administrativa de inexecução contratual a obtenção de NMA inferior a 6,0 de forma reiterada.

Deverão ainda ser cumpridos os seguintes indicadores pela CONTRATADA:

- Disponibilidade mensal do serviço de telefonia de 99,6%. Entende-se por disponibilidade o pleno funcionamento dos ramais IP, permitindo a realização de ligações internas, locais e nacionais.
- O tempo máximo para o início do atendimento do chamado, em caso de indisponibilidade, será de 1 (uma) hora, contados da abertura do chamado.

- O tempo máximo para recuperação do serviço e fechamento do chamado, em caso de indisponibilidade do serviço de telefonia, será de 4 (quatro) horas.
- O tempo máximo para o início do atendimento, de chamados que não tenham relação com indisponibilidade do serviço de telefonia, será de 2 (duas) horas, contados da abertura do chamado.
- O tempo máximo para atendimento de chamado e seu fechamento, que não tenha relação com indisponibilidade do serviço de telefonia, será de 6 (seis) horas.
- O tempo máximo para atendimento de chamado e seu fechamento, que não tenha relação com indisponibilidade do serviço de telefonia, e que seja de configuração de alta complexidade, será de 16 (dezesesseis) horas.
- Para chamados relacionados à indisponibilidade os prazos deverão ser contabilizados em horas corridas. Para os demais chamados, os prazos deverão ser contabilizados apenas no horário comercial (8h as 12h e 14h as 18h) e durante os dias da semana, sendo interrompido fora do horário comercial e dias não úteis.
- Desde que acordado entre as partes, a CONTRATADA poderá realizar atendimento fora do intervalo de 8h às 12h e de 14h às 18h nos dias úteis, ou a qualquer hora nos finais de semana e feriados.
- Chamados com escopo extenso, inviável de atender dentro do nível de serviço, deverão ter um nível de serviço acordado entre as partes.

#### 4.16. Requisitos relacionados à requisição de demandas

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

## 5. Levantamento de Mercado

### Soluções existentes de Telefonia Fixa

No Brasil, observa-se que os serviços de telefonia são prestados das seguintes formas:

#### Telefonia Tradicional

A abordagem tradicional de fornecimento de serviços de telefonia aos usuários internos e externos dos órgãos da administração pública é o provimento de uma infraestrutura interna centrada em um dispositivo de comutação telefônica chamado de PABX (*Private Automatic Branch Exchange*) que é responsável pela interface entre os terminais telefônicos pessoais e o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) provido pelas operadoras do setor. Na literatura (ex.: *Corporate Telephony Strategies, Ronald Schlager*), essa abordagem também é chamada de on-premise, uma vez que necessita a aquisição de equipamentos e a sustentação de uma infraestrutura dedicada própria da organização, além da contratação do STFC. Essa forma de prestação de serviço de telefonia tradicional consiste na junção de determinadas partes básicas. Cada parte possui características específicas. Resumidamente:

- Terminais Telefônicos - é o aparelho de quem deseja realizar ligações telefônicas;
- Rede de Acesso - é o meio de comunicação responsável por interconectar os terminais com as centrais telefônicas; e
- Central Telefônica - é o equipamento que permite conectar os dois terminais que almejam estabelecer comunicação entre si.

As vantagens da telefonia tradicional são:

- Baixo custos de infraestrutura central de comunicação (PABX) por muitos anos;
- Possibilidade de se trabalhar com diferentes tons de discagem;
- Baixo custo na configuração de funções adicionais à central;
- Maior controle e flexibilidade sobre o sistema de telefonia local;
- A sinalização ocorre sobre rede própria ao invés de concorrer com os recursos de internet.

#### Telefonia em Nuvem (*Cloud Telephony*)

A telefonia em nuvem (*Cloud Telephony*), também chamada de PABX em nuvem (*Cloud PABX*), é um modelo de negócio de fornecimento do serviço de telefonia IP, incluindo a PABX, pela internet por meio de um provedor externo. Segundo estudo realizado pela BrightlinkIP, esse modelo permite que a organização reduza os seus custos de capital (CAPEX) com a aquisição e manutenção de hardwares, seja a PABX propriamente dita, seja com os terminais de telefonia IP.

O serviço de telefonia em nuvem possui algumas variações no tocante aos terminais de telefonia. Há serviços que incluem o fornecimento de terminais IP na modalidade de locação de aparelhos além do serviço de PABX em nuvem. Há a opção do fornecimento do terminal em nuvem, isto é, o acesso ao terminal é virtual ou realizado por meio de aplicativo via computadores ou via telefone celular. Uma terceira opção menos difundida de modelo de negócio de telefonia em nuvem é a utilização de equipamentos terminais próprios em conjunto com a contratação do serviço de telefonia em nuvem.

As vantagens da telefonia em nuvem são:

- Redução de gastos de capital (CAPEX) por meio da redução da necessidade de investimentos em hardware e da migração dos gastos para a categoria operacional (OPEX);
- Integração de diferentes ferramentas aos serviços de comunicação, criando-se fluxos de trabalhos mais otimizados;
- Maior mobilidade e flexibilidade na implementação de políticas de comunicação. Segundo esse conceito, qualquer dispositivo com uma conexão estável de internet que possua um aplicativo de telefonia em nuvem instalado pode apoiar o dia a dia de trabalho do funcionário;
- Maior eficiência no custo de serviços de comunicação ao se eliminar custos de manutenção de infraestrutura de telefonia na organização;
- Maior rastreabilidade e gerenciamento das comunicações. O modelo de telefonia em nuvem possui a funcionalidade de *call recording*, ou seja, os registros das chamadas são armazenados em maiores detalhes para fins de gerenciamento e auditoria;
- Maior escalabilidade e customização dos serviços. A inclusão de novos usuários e a configuração de grupos é realizada via software sem a necessidade de intervenção física, a depender do modelo de negócio adotado, melhor dizendo, caso esteja sendo contratado o fornecimento de terminais telefônicos como serviço, deve-se considerar a logística para a entrega dos aparelhos;
- Maior segurança em termos de disponibilidade e resiliência dos serviços, por estarem hospedados fora da região física da organização, em geral em datacenters com estrutura adequada para redundância e resistência a desastres.

### **Comunicações Unificadas (*Unified Communication as a Service - UCaaS*)**

O conceito de Comunicações unificadas é uma evolução da abordagem de telefonia em nuvem, ou seja, consiste na combinação de acesso e compartilhamento de dados, roteamento, gerenciamento de comunicações, entrega de serviços integrados de voz, mensagens, colaboração, vídeo e aplicações de conferência, entre outros serviços de comunicação. Segundo a consultoria Forrester Research Inc, as comunicações unificadas (UC), ou UCaaS, são plataformas que integram, de forma inteligente, vários aplicativos de comunicação e colaboração para melhorar os processos de negócios. A combinação de presença e disponibilidade com voz, vídeo, e-mail e mensagens instantâneas facilita a comunicação pelo caminho ideal com funcionários, clientes e fornecedores e, por fim, otimiza os processos de negócios. Embora os vários aplicativos associados às plataformas de UC possam ser implantados como autônomos, o UC fornece uma interface de usuário comum para esses aplicativos, simplificando a utilização pelos funcionários em uma plataforma integrada. Isso promove o uso mais alto desses aplicativos e resulta em melhores processos de negócios e produtividade dos funcionários.

As vantagens da Comunicação Unificada (UCaaS) são:

- As vantagens apresentadas na solução de telefonia em nuvem (cloud PABX);
- A possibilidade de integração de diferentes aplicativos em uma única experiência de usuários;
- padronização dos serviços e dos fluxos de trabalhos;
- A possível eliminação do uso de terminais fixos de telefonia;
- Junção de aplicativos de comunicação, organização, colaboração e conferência;
- Aprimoramento da segurança da informação por meio da aplicação de políticas específicas de segurança na plataforma de UC.

### **Soluções disponíveis no mercado**

O levantamento das soluções disponíveis que possam atender às necessidades da contratação para solução de telefonia IP foi realizado considerando as possibilidades descritas abaixo, em alinhamento ao inciso II do art. 11, da IN SGD/ME n. 94 de 23 de dezembro de 2022:

- a) necessidades similares em outros órgãos ou entidades da Administração Pública e as soluções adotadas;
- b) as alternativas do mercado;

- c) a existência de softwares disponíveis conforme descrito na Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016, e suas atualizações;
- d) as políticas, os modelos e os padrões de governo, a exemplo dos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - ePing, Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico - eMag, Padrões Web em Governo Eletrônico - ePwg, padrões de Design System de governo, Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil e Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil, quando aplicáveis;
- e) as necessidades de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual;
- f) os diferentes modelos de prestação do serviço;
- g) os diferentes tipos de soluções em termos de especificação, composição ou características dos bens e serviços integrantes;
- h) a possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço;
- i) a ampliação ou substituição da solução implantada; e
- j) as diferentes métricas de prestação do serviço e de pagamento;

Com base neste levantamento, chegamos nas seguintes opções de solução:

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	Contratação de PABX virtual em nuvem, com interconexão a PSTN por meio de troncos E1, contratados de forma apartada, para provimento de STFC (local, LDN e LDI)
2	Contratação de solução de telefonia em nuvem com PABX virtual e fornecimento de STFC (local, LDN e LDI) pela própria contratada, por meio de tronco SIP
3	Aquisição de PABX <i>on-premise</i> com interconexão a PSTN por meio de troncos E1, contratados de forma apartada, para provimento de STFC (local, LDN e LDI)
4	Locação de PABX <i>on-premise</i> e fornecimento de STFC (local, LDN e LDI) pela própria contratada, por meio de tronco SIP

### ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES

A análise comparativa das soluções de telefonia IP levantadas busca avaliar não apenas o aspecto econômico, mas também os benefícios qualitativos que cada opção oferece em relação aos objetivos da contratação. Além de considerar a economicidade, é essencial avaliar a capacidade de atualização tecnológica e o fornecimento de novas facilidades de comunicação e mobilidade para os usuários. A telefonia IP apresenta uma alternativa promissora, pois combina vantagens econômicas com recursos inovadores que impulsionam a eficiência e a flexibilidade das comunicações empresariais. Nesta análise, busca-se explorar e comparar esses aspectos qualitativos, destacando como cada solução pode contribuir para alcançar os objetivos estratégicos da contratação, além de proporcionar um ambiente de comunicação moderno e adaptável às necessidades do negócio.

Requisitos		Cenários			
		Cenário 1	Cenário 2	Cenário 3	Cenário 4
	Ampliação e modernização dos serviços de telefonia	atende	atende	não atende	não atende
	Atualização tecnológica	atende	atende	não atende	não atende

<b>Negócio</b>	Garantia da continuidade dos serviços	atende	atende	atende	atende
	Flexibilidade na adição / exclusão de licenças de usuários	atende	atende	não atende	não atende
<b>Tecnológico</b>	Centralização e unificação da administração do serviço de telefonia VoIP	não atende	atende	não atende	não atende
	Continuidade dos serviços por meio de uma solução ativo-ativo	atende	atende	não atende	não atende
	Integração com diretório LDAP	atende	atende	atende	não atende
	Capacidade de operar em redes com endereçamento IP versão 6	atende	atende	não atende	não atende
	Autenticação integrada ao diretório de rede para acesso à plataforma	atende	atende	não atende	não atende
	Implementação de protocolos de segurança como TLS v.1.3 e criptografia SRTP	atende	atende	não atende	não atende
<b>Resultado da Análise</b>		não viável	viável	não viável	não viável

	<b>Cenário 1</b>	<b>Cenário 2</b>	<b>Cenário 3</b>	<b>Cenário 4</b>
Modelo de prestação de serviço	Trata-se de cenário híbrido, e não de uma solução. Que consiste na disponibilização de PABX virtual na nuvem. O fornecimento do serviço de telefonia STFC (Fixo-fixo, fixo-móvel local, LDN e LDI) seria fornecido	Trata-se de cenário de solução de PABX virtual em nuvem, com fornecimento do serviço por meio de uma única empresa. Neste cenário, o STFC é provido por meio de um tronco SIP, com franquia ilimitada de minutos	Trata-se de aquisição de equipamentos, que seriam incorporados ao patrimônio do órgão, instalados em suas dependências, bem como dos serviços inerentes ao seu funcionamento (instalação, manutenção e	Trata-se da locação dos equipamentos, que seriam instalados nas dependências do órgão, com o STFC é provido por meio de um tronco SIP, com franquia ilimitada de minutos para chamadas fixo-fixo, fixo-móvel local e

	<p>por meio de outro contrato, utilizando-se enlaces E1. O STFC possui tarifação por minuto, o que demanda uma na conferência da utilização do serviço pelos usuários. O PABX em nuvem utilizaria gateways para permitir o uso do STFC por meio dos enlaces E1.</p>	<p>para chamadas fixo-fixo, fixo-móvel local e LDN. O LDI seria fornecido com tarifação tradicional, por minutos, demandando a conferência de sua utilização pelos usuários.</p>	<p>capacitação). O fornecimento do serviço de telefonia STFC (Fixo-fixo, fixo-móvel local, LDN e LDI) seria fornecido por meio de outro contrato, utilizando-se enlaces E1. O STFC possui tarifação por minuto, o que demanda uma na conferência da utilização do serviço pelos usuários. O PABX em nuvem utilizaria gateways para permitir o uso do STFC por meio dos enlaces E1.</p>	<p>LDN. O LDI seria fornecido com tarifação tradicional, por minutos, demandando a conferência de sua utilização pelos usuários.</p>
Há disponibilidade de solução em outro órgão ou entidade de administração pública?	Não	<p>Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região</p> <p>Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios</p> <p>Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel</p>	<p>Disponibilidade parcial</p> <p>Ministério da Cultura</p>	<p>Disponibilidade parcial</p> <p>Apenas locação do PABX virtual, sem o fornecimento do STFC em formato de franquia</p>
Quais as alternativas do mercado?	<p>Soluções dos fabricantes: Cisco, Zoom, Microsoft, Ring Central, etc...</p>	<p>Soluções de empresas que utilizam equipamentos dos fabricantes e possuem autorização de STFC ou parceria com provedores desse serviço</p>	<p>Soluções de empresas que utilizam equipamentos dos fabricantes e possuem autorização de STFC ou parceria com provedores desse serviço</p>	<p>Soluções de empresas que utilizam equipamentos dos fabricantes e possuem autorização de STFC ou parceria com provedores desse serviço</p>
Aderente ao e-MAG (modelo de acessibilidade em governo eletrônico)?	n/a	n/a	n/a	n/a
Aderente ao e-Ping (Padrões de interoperabilidade de governo eletrônico)?	n/a	n/a	n/a	n/a
Aderente ao ePwg (padrões web em governo eletrônico)?	n/a	n/a	n/a	n/a
	n/a	n/a	n/a	n/a

Aderente ao Icp-Brasil (infraestrutura de chaves públicas brasileira)?				
Aderente ao e-ARQ Basil (modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos)?	n/a	n/a	n/a	n/a
Necessidade de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual?	Não	Não	Necessidade de instalação dos equipamentos no datacenter da ANPD, com eventual ajuste de pontos de rede e pontos de alimentação elétrica	Necessidade de instalação dos equipamentos no datacenter da ANPD, com eventual ajuste de pontos de rede e pontos de alimentação elétrica
Aquisição na forma de bens ou contratação como serviço?	Serviço	Serviço	Híbrido: parte como serviço e parte como aquisição de bens	Serviço
Existe software disponível conforme descrito na Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016 (software público brasileiro)?	Não	Não	Não	Não

	<b>Cenário 1</b>	<b>Cenário 2</b>	<b>Cenário 3</b>	<b>Cenário 4</b>
Esforço administrativo associado à fiscalização contratual	Médio, pois a administração fiscalizaria 2 contratos, o do PABX em nuvem e do STFC	Baixo, pois a administração fiscalizaria apenas o contrato do serviço de PABX virtual	Médio, pois a administração fiscalizaria 2 contratos, o dos serviços acessórios do PABX e do STFC	Baixo, pois a administração fiscalizaria apenas o contrato do serviço de PABX <i>on-premise</i>
Responsabilidade sobre o ambiente operacional (sustentação e operação)	A sustentação e manutenção do ambiente ficaria a cargo da contratada. A operação ficaria a cargo da ANPD.	A sustentação e manutenção do ambiente ficaria a cargo da contratada. A operação ficaria a cargo da ANPD.	A sustentação e manutenção do ambiente ficaria a cargo da contratada. A operação ficaria a cargo da ANPD.	A sustentação e manutenção do ambiente ficaria a cargo da contratada. A operação ficaria a cargo da ANPD.

Demandaria migração técnica?	Sim	Sim	Sim	Sim
Complexidade técnica	Média	Baixa	Alta	Alta
Aspecto financeiro	Presente no TCO	Presente no TCO	Nos termos do §1º do art. 11 da IN SGD /ME nº 94/2022, As soluções identificadas no inciso II consideradas inviáveis deverão ser registradas no Estudo Técnico Preliminar da Contratação, dispensando-se a realização dos respectivos cálculos de custo total de propriedade.	Nos termos do §1º do art. 11 da IN SGD /ME nº 94/2022, As soluções identificadas no inciso II consideradas inviáveis deverão ser registradas no Estudo Técnico Preliminar da Contratação, dispensando-se a realização dos respectivos cálculos de custo total de propriedade.
Risco da interrupção do serviço em decorrência de consumo e demais aspectos	Risco médio, haja vista a ausência de histórico de chamadas confiável que possa embasar o dimensionamento das minutagens contratadas.	Não existe o risco, exceto para chamadas LDI, para a qual a ANPD pode consumir toda a minutagem contratada, o que configura um risco baixo.	Não existe o risco, exceto para chamadas LDI, para a qual a ANPD pode consumir toda a minutagem contratada, o que configura um risco baixo.	Não existe o risco, exceto para chamadas LDI, para a qual a ANPD pode consumir toda a minutagem contratada, o que configura um risco baixo.
Ciclo de vida do produto	Longo	Longo	Médio	Longo
Capacitação	Necessidade de capacitação para operação do PABX virtual.	Necessidade de capacitação para operação da solução de telefonia em nuvem.	Necessidade de capacitação para operação da solução de telefonia <i>on-premise</i> .	Necessidade de capacitação para operação da solução de telefonia <i>on-premise</i> .
Recursos humanos	Menos recursos	Menos recursos	Mais recursos	Mais recursos

Segue abaixo o registro das soluções identificadas como inviáveis:

1. **SOLUÇÃO 1:** Contratação de PABX virtual em nuvem, com interconexão a PSTN por meio de troncos E1, contratados de forma apartada, para provimento de STFC (local, LDN e LDI).
- A solução 01 demandaria um esforço administrativo consideravelmente maior e mais custoso, tanta para a condução de outro processo licitatório, com o objetivo de contratar o fornecimento dos troncos, e a respectiva necessidade de gestão do contrato decorrente, quanto para a conferência da tarifação dos ramais, haja vista não haver franquias ilimitadas para chamadas locais e LDN.
1. **SOLUÇÃO 3:** Aquisição de PABX *on-premise* com interconexão a PSTN por meio de troncos E1, contratados de forma apartada, para provimento de STFC (local, LDN e LDI).

- O comparativo dos requisitos de negócio e tecnologia demonstram que esta solução 3 não possibilita que a solução de telefonia opere com redundância, ou seja, qualquer problema técnico no hardware do PABX poderá ensejar indisponibilidade de telefonia na ANPD.
- A solução 3 ainda ensejaria a utilização de requisitos físicos do datacenter da ANPD, como energia elétrica e refrigeração, aumentando os custos fixos e os riscos inerentes.
- A solução 3 também demandaria um esforço administrativo consideravelmente maior e mais custoso, tanta para a condução de outro processo licitatório, com o objetivo de contratar o fornecimento dos troncos, e a respectiva necessidade de gestão do contrato decorrente, quanto para a conferência da tarifação dos ramais, haja vista não haver franquias ilimitadas para chamadas locais e LDN.

**SOLUÇÃO 4:** Locação de PABX on-premise e fornecimento de STFC (local, LDN e LDI) pela própria contratada, por meio de tronco SIP

- O comparativo dos requisitos de negócio e tecnologia demonstram que esta solução 4 não possibilita que a solução de telefonia opere com redundância, ou seja, qualquer problema técnico no hardware do PABX poderá ensejar indisponibilidade de telefonia na ANPD.
- A solução 4 ainda ensejaria a utilização de requisitos físicos do datacenter da ANPD, como energia elétrica e refrigeração, aumentando os custos fixos e os riscos inerentes.

## 6. Descrição da solução como um todo

Busca-se realizar a contratação de solução de telefonia em nuvem, com a tecnologia de voz sobre IP (VoIP), incluindo-se a interconexão com a rede de telefonia pública comutada (PSTN, de modo à prover a fruição do **Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC** (fixo-fixo e fixo-móvel), nas modalidades Local e Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) a ser executado de forma contínua. A solução deverá ser compatível com aplicativo softphone, a ser fornecido conjuntamente pela contratada, bem como deverá dispor de Unidade de Remota de Atendimento (URA).

Ainda, a contratada deverá fornecer os aparelhos fixos (de mesa) compatíveis com a solução, mediante demanda.

## 7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
1	Assinatura mensal do PABX em nuvem, por ramal (sob demanda mensal e variável) os quais devem incluir: instalação, configuração e manutenção, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN, para fixo e móvel, e licença do softphone.	Até 227 (Mensal e sob demanda)
2	Fornecimento de aparelho IP básico (sob demanda mensal e variável)	Até 207 (sob demanda)
3	Fornecimento de aparelho IP avançado (sob demanda mensal e variável)	Até 20 (sob demanda)
4	Chamada de Longa Distância Internacional (LDI) originada em terminal fixo destinada a qualquer país/região para fixo ou móvel	Até 80 minutos (Mensal e sob demanda)

O cálculo do quantitativo estimado parte da estimativa de que a ANPD, apesar de contar com 167 usuários ativos, possui um crescimento estimado de mais 60 novos usuários (7 estagiários e 53 prestadores de serviço) totalizando 227 colaboradores. Desta forma, cada servidor poderá ter um ramal disponível para suas atividades laborais. Mister registrar que a consultoria jurídica, por meio do Parecer n. 00017/2024/GAB/PFE/ANPD/PGF/AGU, recomendou que os quantitativos a serem contratados reflitam tão somente a demanda atual desta ANPD, o que está observado.

O item 1, que é a disponibilização do ramal em si, não está planejado em conjunto com os itens 2 e 3 por dois motivos. O primeiro é o fato de vários servidores estarem desempenhando suas atividades de forma integralmente remota, o que não justifica

o recebimento de um aparelho IP fixo, pois não poderão utilizá-los em suas residências. O segundo é que são previstos dois tipos diferentes de aparelhos, sendo o primeiro tipo (item 2) mais básico e o segundo mais avançado (item 3), indicado para os altos gestores do órgão.

Todos os itens estão previstos para serem entregues sob demanda, ou seja, um servidor remoto fará jus, inicialmente, apenas ao item 1, o qual já conta com a licença de softphone, ou seja, esse servidor terá acesso ao seu ramal instalando o aplicativo de softphone em um aparelho smartphone próprio. Assim, poderá fazer e receber chamadas. Em uma situação hipotética desse servidor passar para o regime presencial, um aparelho IP poderá ser demandado à contratada para o aludido servidor.

O somatório dos itens 2 e 3 é igual ao item 1, e seus quantitativos máximos seriam plenamente utilizados em um cenário de 227 servidores em regime presencial. Não obstante a ANPD ainda não conta com uma política interna de telefonia, instrumento adequado para disciplinar as facilidades de telefonia que cada servidor deverá ter acesso, os aparelhos IP do item 3 seriam destinados para os diretores, coordenadores gerais e cargos congêneres, como gerentes de projeto.

No que tange à vigência plurianual pretendida, insta registrar que, das nove contratações utilizadas na pesquisa de preços, cinco optaram pelo formato plurianual e, dos quatro que optaram por um contrato inicial de 12 meses, três já fizeram ao menos uma renovação contratual. A opção pelo formato plurianual tende a resultar em valores mensais menores para a Administração, dado que a contratada terá a garantia de poder diluir seu investimento inicial em um período maior de vigência contratual. Ao contrário, quando da contratação por 12 meses, a contratada deverá reaver seu investimento nesse período de tempo, pois não há garantia de renovação contratual. Adicionalmente, há que se considerar que o modelo plurianual também resulta em uma maior economicidade de recursos humanos para a Administração, que não necessitará instruir novo processo de contratação, para o mesmo objeto, durante um maior período de tempo.

## 8. Estimativa do Valor da Contratação

**Valor (R\$):** 461.480,40

A partir da composição de itens da solução, da planilha de custos e das memórias de cálculo construídas, durante a análise comparativa, para a solução escolhida, segue o custo total estimado da contratação para o período de vigência do contrato.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL	VALOR TOTAL 36 MESES
1	Assinatura mensal do PABX em nuvem, por ramal (sob demanda mensal e variável) os quais devem incluir: instalação, configuração e manutenção, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN, para fixo e móvel, e licença do <i>softphone</i> .	Assinatura mensal, por ramal, sob demanda	Até 227 (sob demanda)	R\$ 35,50	R\$ 8.058,50	R\$ 96.702,00	R\$ 290.106,00
2	Fornecimento de aparelho IP básico (sob demanda mensal e variável)	Unidades ativas por mês	Até 207 (sob demanda)	R\$ 16,20	R\$ 3.353,40	R\$ 40.240,80	R\$ 120.722,40
3	Fornecimento de aparelho IP avançado (sob demanda mensal e variável)	Unidades ativas por mês	Até 20 (sob demanda)	R\$ 60,35	R\$ 1.207,00	R\$ 14.484,00	R\$ 43.452,00
4	Chamada de Longa Distância Internacional (LDI) originada em terminal fixo destinada a qualquer país /região para fixo ou móvel	Minuto	Até 80 minutos (sob demanda)	R\$ 2,50	R\$ 200,00	R\$ 2.400,00	R\$ 7.200,00
<b>TOTAL</b>					<b>R\$ 12.818,90,40</b>	<b>R\$ 153.826,80</b>	<b>R\$ 461.480,40</b>

## 9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

O objeto da pretendida contratação, que forma o conjunto de serviços a serem contratados, configura uma única solução de telefonia.

Considerando a dependência entre os itens que compõem o objeto desta contratação, comprovou-se tecnicamente inviável seu parcelamento, visto que a divisão do objeto pode comprometer o cumprimento dos requisitos técnicos apresentados neste artefato.

A contratação do objeto da licitação em menor preço global do grupo garante a unicidade técnica da prestação do serviço, permitindo que a empresa contratada esteja capacitada tecnicamente para trabalhar de forma integrada com os componentes desta solução.

A contratação por item poderia causar prejuízo para o conjunto da demanda e para o bom desempenho da contratação por se tratar de serviços complementares. Por outro lado, a contratação desses serviços em grupo por serviço elimina o problema de gerenciamento de múltiplos fornecedores.

Conforme Acórdão n.º 861/2013 - TCU - Plenário, "é lícito o agrupamento em grupos de itens a serem adquiridos por meio de pregão, desde que possuam mesma natureza e que guardem relação entre si". Segundo o Acórdão n.º 5260/2011 - TCU - 1ª câmara, "inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por grupos, e não por itens, desde que os grupos sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si". Os grupos propostos neste documento agrupam solução e serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

Portanto, ao se licitar por grupo único, cabe ao administrador analisar por meio dos setores técnicos acerca da viabilidade técnica e econômica de dividir-se o objeto licitatório, pois segundo Justen Filho, "a obrigatoriedade do fracionamento respeita limites de ordem técnica e econômica. Não se admite o fracionamento quando tecnicamente isso não for viável ou, mesmo, recomendável. O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. (...) a unidade do objeto a ser executado não pode ser destruída através do fracionamento". Ainda, esclarece-nos Carvalho Carneiro acerca do conceito de viabilidade técnica e econômica, informando que "a viabilidade técnica diz respeito à integridade do objeto, não se admitindo o parcelamento quando tal medida implicar na sua desnaturação, onde tem risco a satisfação do interesse público em questão".

Ademais, os itens são fortemente dependentes entre si, o que faz com que a divisão inviabilize a contratação, ante a mandatória compatibilidade técnica entre os itens, a qual poderia ser prejudicada caso diferentes fornecedores fossem selecionados.

O não parcelamento do objeto não restringe a competitividade do certame e nem traz prejuízo ao erário, visto que os itens que compõem o objeto são de mesma natureza e guardam relação entre si.

Nesse sentido, a opção da ANPD, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade e na melhor forma de prestar os serviços, inclusive no que tange à garantia da padronização dos serviços, opta por contratar a solução por meio de um único prestador dos serviços.

## 10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não se faz necessária a realização de contratações correlatas e/ou interdependentes para que o objetivo desta contratação seja atingido. Também não há nenhum tipo de contraprestação prévia ou concomitante, por parte da administração, em termos de investimentos diversos para que seja viabilizada a efetiva prestação dos serviços almejados por meio da presente contratação.

Considerando a referida contratação ter objeto de natureza comum dos serviços de telefonia corporativa, e não possuir alta complexidade técnica, que envolve alta especialização, como fator de extrema relevância para garantir a execução dos serviços, conclui-se pela inexistência de riscos consideráveis à Administração que importem na exigência de garantia contratual, prevista no artigo 96 da Lei n.º 14.133/2021, uma vez que a garantia contratual é exigida quando da complexidade do valor da contratação importar em consideráveis riscos de prejuízos à Administração em razão do inadimplemento do contratado.

## 11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

11.1 Insta salientar que, consoante o item 1.6 "b" da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, as contratações de telefonia não são consideradas serviços de TIC, in verbis:

"b) Excluem-se dessa categoria os serviços de telefonia fixa comutada (STFC), Serviço Móvel Pessoal (SMP), VoIP (telefonia baseada em voz sobre IP), centrais telefônicas, PABX (física ou virtual) ou infraestrutura de telefonia interna ou externa destinada ao tráfego de voz digital ou não digital."

11.2A presente contratação encontra-se prevista no planejamento de compras anual da ANPD conforme disponibilizado no link: <https://pncp.gov.br/app/pca/44365866000171/2023/1>.

ID do item no PCA	Classe/Grupo	Identificador	Valor total estimado	Data desejada
16	141 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC), TELECOMUNICAÇÕES MÓVEIS (SMP) E TELECOMUNICAÇÕES SATELITAIS	302122-33/2023	R\$ 400.000,00	29/12/2023

## 12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Quanto à **eficácia**, a solução escolhida possibilitará que seja ofertado um serviço de telefonia adequado às necessidades dos seus usuários, considerando dentre outras coisas a mobilidade da solução de telefonia com o softphone, haja vista o formato de trabalho remoto adotado por muitos servidores, e demais necessidades da ANPD.

Quanto à **eficiência**, a solução escolhida possibilitará que os recursos de telefonia sejam disponibilizados aos usuários de forma mais célere, simples e com menor custo operacional e financeiro.

Quanto à **efetividade**, a solução escolhida possibilitará a prestação de serviços aos usuários de telefonia da ANPD com ganho em mobilidade, celeridade em configurações e provisionamento de recursos telefônicos, além de menor custo operacional e financeiro.

Quanto à **economicidade**, a solução escolhida mostra-se a mais vantajosa, considerando inclusive o aspecto financeiro.

## 13. Providências a serem Adotadas

Não há.

## 14. Possíveis Impactos Ambientais

Não se aplica.

## 15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

### 15.1. Justificativa da Viabilidade

Ante os cenários analisados, considerando-se as necessidades do órgão, a solução escolhida mostra-se viável e em consonância com os contratos mais recentes firmados por outros entes da administração pública para suprir necessidade semelhantes, qual seja, infraestrutura de telefonia fixa.

## 16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

### **RODRIGO VAZ DOS SANTOS**

Integrante Técnico



*Assinou eletronicamente em 04/07/2024 às 14:24:55.*

### **CARINA SASS PARAGUASSU**

Integrante Administrativo



*Assinou eletronicamente em 31/07/2024 às 10:05:39.*

### **ESTEFANIA MARTINS GONZAGA**

Integrante Requisitante



*Assinou eletronicamente em 09/07/2024 às 14:45:54.*

Despacho: Aprovo.

### **MARIANE CORTAT CAMPOS MELO**

Autoridade competente



*Assinou eletronicamente em 31/07/2024 às 10:43:39.*



# MODELO

Autoridade Nacional de Proteção de Dados  
Coordenação-Geral de Administração  
Coordenação de Logística  
Divisão de Compras

## MINUTA DE CONTRATO

Processo nº 00261.002436/2023-67

### \* MODELO DE DOCUMENTO

Unidade Gestora: [CLOG/CGA](#)

CONTRATO DE SERVIÇO COMUM DE TELFONIA CORPORATIVA QUE CELEBRAM ENTRE SI A AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS E A [\[DIGITE AQUI O NOME DA EMPRESA\]](#).

A **AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – ANPD** em sede na SCN Quadra 06, Conjunto A, Ed. Venâncio 3000, Bloco A, 9º andar, - Bairro Asa Norte, na cidade de Brasília/DF, CEP 70.716-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 44.365.866/0001-71, neste ato representada pelo Senhor WALDEMAR GONÇALVES ORTUNHO JUNIOR, Diretor-Presidente, nomeado pelo Decreto de 5 de novembro de 2020, publicado no DOU de 06 de novembro de 2020, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) inscrito(a) no CNPJ/MF sob nº **xxxxxxx**, sediado(a) na **xxxxxxxxx**, em **xxxxxxxxxx** doravante designado CONTRATADO, neste ato representado por **xxxxxxxxx**, conforme atos constitutivos da empresa, tendo em vista o que consta no Processo nº 00261.002436/2023-67 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **Pregão Eletrônico n. 90.004/2024**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviço comum de telefonia corporativa, com central telefônica com a tecnologia de voz sobre IP (VoIP), incluindo-se a interconexão com a rede de telefonia pública comutada (PSTN), de modo a prover a fruição do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC (fixo-fixo e fixo-móvel), nas modalidades Local e Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) a ser executado de forma contínua, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.3. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL	VALOR TOTAL 36 MESES

1	Assinatura mensal do PABX em nuvem, por ramal (sob demanda mensal e variável) os quais devem incluir: instalação, configuração e manutenção, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN, para fixo e móvel, e licença do softphone.	26077	Assinatura mensal, por ramal, sob demanda	Até 227 (sob demanda)				
2	Fornecimento de aparelho IP básico (sob demanda mensal e variável)	26263	Unidades ativas por mês	Até 207 (sob demanda)				
3	Fornecimento de aparelho IP avançado (sob demanda mensal e variável)	26263	Unidades ativas por mês	Até 20 (sob demanda)				
4	Chamada de Longa Distância Internacional (LDI) originada em terminal fixo destinada a qualquer país/região para fixo ou móvel	27839	Minuto	Até 80 minutos (sob demanda)				
<b>TOTAL</b>								

1.4. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.4.1. O Termo de Referência;
- 1.4.2. O Edital da Licitação;
- 1.4.3. A Proposta do contratado;
- 1.4.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

## **2. CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO**

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses contados do(a) assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos [artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.3. a prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

a) Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

b) Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

c) Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

d) Haja manifestação expressa do contratado informando o interesse na prorrogação;

e) Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

2.6. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.8. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.10. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.12. O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

## **3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (ART. 92, IV, VII E XVIII)**

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

## **4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO**

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

## **5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO (ART. 92, V)**

5.1. O valor total da contratação é de R\$ [valor], considerando o período de 36 (trinta e seis) meses).

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

## **6. CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO**

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA – REAJUSTE**

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em \_\_/\_\_/\_\_ (DD/MM/AAAA).

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

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

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

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

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

## **8. CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

8.1. São obrigações do Contratante:

8.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.6. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.7. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.8. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

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

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

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

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

8.12. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso [do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

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

## **9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO**

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

9.2. Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.

9.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.5. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

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

9.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei nº 8.078, de](#)

[1990](#)), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.9. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.10. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

9.11. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

9.12. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.13. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.14. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

9.15. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.16. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

9.17. 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;

9.18. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.19. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação ([art. 116](#));

9.20. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único](#));

9.21. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.22. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.23. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;

9.24. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica no(s) seguinte(s) local(is): SCN Quadra 06, Conjunto A, Ed. Venâncio 3000, Bloco A, 9º andar, - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70716-900;

9.24.1. O técnico deverá se deslocar ao local da repartição.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD**

10.1. As partes deverão cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do [art. 6º da LGPD](#).

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do [art. 15 da LGPD](#), é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do [art. 16 da LGPD](#), incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados

o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados ([LGPD, art. 37](#)), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o [§ 1º do art. 26 da LGPD](#) deverão ser comunicados à autoridade nacional.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO**

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contratado que:

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

12.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- I - **Advertência**, quando o contratado der causa à

inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

II - **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

III - **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

IV - **Multa:**

(1) Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

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

a. O atraso superior a 25 (vinte cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o [inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021](#).

(3) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, de 0,5% a 5% do valor do Contrato.

(4) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de 1% a 5% do valor do Contrato.

(5) Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de 2% a 5% do valor do Contrato.

(6) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de 0,5% a 5% do valor do Contrato.

(7) Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1, a multa será de 0,5% a 5% do valor do Contrato.

(8) Para as infrações aos itens e subitens previstos nas Obrigações do Contratado, a multa será de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) a 5% (cinco por cento) do valor mensal estimado do Contrato, considerando a Incidência e os Graus de Infrações definidos, bem como o correspondente valor percentual mensal do contrato, indicados a seguir:

Tabela de Graus de Infração e Correspondência de Sanções

Grau da Infração	CORRESPONDÊNCIA
1	Advertência
2	Multa de até 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato
3	Multa de até 1% (um por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato
4	Multa de até 2% (dois por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato
5	Multa de até 3% (três por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato
6	Multa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.6. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

12.8. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade,

conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.9. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida [Lei \(art. 159\)](#).

12.10. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.11. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.12. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133/21](#).

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

### **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL**

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos

previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139](#) da mesma Lei.

13.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato

13.5.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).

13.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

#### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

Gestão/Unidade:

- I - Fonte de Recursos:
- II - Programa de Trabalho:
- III - Elemento de Despesa:
- IV - Plano Interno:
- V - Nota de Empenho:

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

#### **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOS CASOS OMISSOS**

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e normas e princípios gerais dos contratos.

#### **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - ALTERAÇÕES**

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

16.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

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

#### 17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012](#).

#### 18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária de Brasília/DF para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).

Representante legal do CONTRATANTE

Representante legal do CONTRATADO

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União

Atualização: maio/2023

Termo de contrato modelo para Pregão Eletrônico – Serviços sem mão de obra em regime de dedicação exclusiva - Lei n.º 14.133, de 2021.

Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação.

Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação



Documento assinado eletronicamente por **Carina Sass Paraguassu, Chefe de Divisão**, em 06/08/2024, às 14:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://anpd-super.mj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://anpd-super.mj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0132234** e o código CRC **E097AAAA**.

