

FUNDACAO UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLANDIA

Termo de Referência 24/2026

Informações Básicas

[Este documento é sigiloso | Justificativa: Fase interna]

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
24/2026	154043-FUNDACAO UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLANDIA	AFONSO CELSO FURTADO PIMENTA NEVES	08/06/2026 17:24 (v 0.10)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra		23117.031447/2024-02

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. Contratação de serviços contínuos de empresa especializada, devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), para a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), englobando uma solução de PABX Virtual hospedada em nuvem, com tecnologia baseada em protocolo SIP e Voz sobre IP (VoIP); incluindo: portabilidade numérica; DDR (Discagem Direta a Ramal); franquia ilimitada para ligações Local e Longa Distância Nacional (LDN), fixo-fixo e fixo-móvel; e sob demanda, na modalidade de Longa Distância Internacional (LDI); com fornecimento de aparelhos telefônicos IP em regime de comodato; licenciamento para softphone e serviço de URA (Unidade de Resposta Audível). A contratação compreende: serviços de implantação, configuração, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico, treinamento e acesso a portal web para gerenciamento/monitoramento das ligações telefônicas.
- 1.2. A solução deve estar hospedada em data center localizado em território nacional, com disponibilidade igual ou superior a 99,8%, com redundância geográfica, para atendimento à Universidade Federal de Uberlândia (UFU), nas localidades de Uberlândia, Patos de Minas, Ituiutaba e Monte Carmelo, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

	LOTE	DESCRIÇÃO	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA CONTRATO (POR MÊS)	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO ESTIMADO	VALOR MENSAL ESTIMADO	VALOR ANUAL	VALOR ESTIMADO PARA 60 MESES
	1	Assinatura de ramal IP (DDR), compatível com dispositivos: aparelhos telefônicos IP, ATAs e softphones, conforme especificado no Termo de Referência.	26107	Unidade	2800	R\$ 12,48	R\$ 34.944,00	R\$ 419.328,00	R\$ 2.096.640,00
		Aparelho IP básico, fornecido em regime de comodato, incluindo							

GRUPO ÚNICO	2	instalação, manutenção, programação e configuração, conforme especificado no Termo de Referência .	18627	Unidade	700	R\$ 14,73	R\$ 10.311,00	R\$ 123.732,00	R\$ 618.660,00
	3	Chamadas de Longa Distância Internacional (LDI), originada em terminal fixo (ramal IP) e destinada a qualquer país/região, para fixo ou móvel, conforme especificado no Termo de Referência	27839	Minuto	40	R\$ 1,95	R\$ 78,00	R\$ 936,00	R\$ 4.680,00
	4	Licença de URA - Unidade de Resposta Audível, conforme especificado no Termo de Referência	26107	Unidade	10	R\$ 20,23	R\$ 202,30	R\$ 2.427,60	R\$ 12.138,00
	TOTAIS						R\$ 45.535,30	R\$ 546.423,60	R\$ 2.732.118,00

1.3. O quantitativo dos lotes acima poderão ser requisitados ao longo da contratação, conforme necessidades administrativas e dentro do prazo contratual, não gerando assim, inicialmente, a obrigação de a Administração contratar o total previsto para estes itens de uma só vez.

1.4. A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por Preço Unitário.

1.5. Os lotes que compõem o objeto desta licitação formam um **Grupo Único** e não será admitido o seu parcelamento, conforme justificativa detalhada apresentada no Estudo Técnico Preliminar (ETP), que demonstra a inviabilidade técnica/econômica de divisão da solução a ser contratada.

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

1.7. A contratação de links de internet e de comunicação de dados interna da UFU não faz parte do objeto desta licitação, pois será utilizada a infraestrutura de rede já existente na instituição, que dispõe de switches gerenciáveis e largura de banda suficientes para atender à demanda existente e à solução contratada.

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.8. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como **comuns**, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.9. O serviço é enquadrado como **serviço contínuo**, nos termos do art. 6º, inciso XVI da Lei nº 14.133/2021, tendo em vista que é essencial à comunicação institucional e deve ocorrer de forma ininterrupta para o pleno exercício das atividades administrativas, acadêmicas, hospitalares e de pesquisa e extensão da UFU, visando garantir a eficiência do serviço público e o cumprimento da missão institucional, sendo a vigência plurianual a opção mais vantajosa, pois evita a descontinuidade de serviços e o desperdício dos recursos com a realização de novas licitações anuais, além de permitir a obtenção de melhores condições econômicas, como preços mais baixos e estáveis ao longo do tempo, garantindo maior previsibilidade e planejamento para a Administração e para o Contratado.

Prazo de vigência

1.10. O prazo de vigência da contratação é de **60 (sessenta) meses**, contados da **data de assinatura do contrato**, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.10.1. Justifica-se o período inicial contratual de 60 (sessenta) meses com o objetivo de se obter vantagem econômica para a CONTRATANTE, visto que a contratação em prazo mais longo permite que a empresa ofereça um preço mensal mais baixo na licitação do objeto devido à diluição dos custos de investimento (licenciamento, fornecimento de equipamentos, treinamento, instalação e configuração da solução), gerando economia de escala e menor custo de transição (custo de trocar de empresa), além de se evitar a descontinuidade de serviços e o desperdício dos recursos da Administração com a realização de novas licitações anuais.

1.11. Considerando que se trata de serviço continuado com o prazo de vigência de 5 anos (60 meses), deverão ser observadas as diretrizes estabelecidas nos incisos I, II e III do art. 106 da Lei nº 14.133, de 2021:

1.11.1. A autoridade competente do órgão ou entidade contratante deverá atestar a maior vantagem econômica vislumbrada em razão da contratação plurianual, conforme estabelecido no inciso I, considerando as justificativas apresentadas nos itens 1.9 e 1.10.1 deste Termo de Referência.

1.11.2. Em atendimento ao inciso II (art. 106, Lei 14.133/2021), a Administração deverá atestar, no início da contratação e de cada exercício, a existência de créditos orçamentários vinculados à contratação e a vantagem em sua manutenção;

1.11.3. A Administração terá a opção de extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem, conforme estabelecido no inciso III do art. 106, da Lei nº 14.133, de 2021.

1.12. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

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

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

- I. ID PCA no PNCP: **25648387000118-0-000001/2026**;
- II. Data de publicação no PNCP: **28/04/2025**;
- III. Id do item no PCA: **7070**;
- IV. Classe/Grupo: **141 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC)**;
- V. Identificador da Futura Contratação: **154043-1060/2026**.

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

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

2.5. Os serviços de telefonia são imprescindíveis para o pleno exercício das atividades administrativas, acadêmicas, hospitalares, de pesquisa e extensão da UFU, permitindo uma comunicação célere e pronto atendimento a servidores, fornecedores, comunidade e alunos da Universidade Federal de Uberlândia, sendo essenciais para o cumprimento da missão institucional do Órgão.

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

2.7. Nesta esteira, destaca-se que a continuidade na prestação deste serviço torna imperativa a contratação de empresa para prestação de serviço de telefonia, de modo a suprir as necessidades de comunicações telefônicas desta Instituição, com economicidade e eficiência.

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

2.9. Enquadramento da contratação: A contratação fundamenta-se no art. 2º, inciso V, e art. 28, inciso I, da Lei nº 14.133/2021 e nas demais normas legais e regulamentares atinentes à matéria.

2.10. Da participação na Licitação

2.10.1. Da exclusividade de participação de fornecedores na condição de ME/EPP:

2.10.1.1. Não será aplicada a exclusividade de participação, conforme justificativa feita no Estudo Técnico Preliminar, complementado abaixo.

- A aplicação da exclusividade para microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP) em licitações públicas pode prejudicar a competitividade e a eficiência do certame, conforme destacado pelo Tribunal de Contas da União (TCU) no Acórdão 718/2024-TCU-Plenário. A restrição de participação apenas a fornecedores enquadrados como ME/EPP reduz o universo de concorrentes, comprometendo a diversidade de propostas e dificultando a obtenção da melhor oferta para a Administração Pública. Além disso, a inexistência de pelo menos três fornecedores competitivos na localidade ou região, conforme exigido pela LC 123/2006 e pelo Decreto nº 8.538/2015, compromete a legalidade e a viabilidade da exclusividade, como reconhecido no Acórdão 6329/2020-TCU-Segunda Câmara. Essa situação pode levar a contratações desvantajosas, com preços acima do mercado, ferindo o princípio da economicidade previsto no art. 5º da Lei nº 14.133/2021.
- Considerando que o valor estimado para a contratação excede o limite fixado no inciso I do Art. 48 da Lei Complementar nº 123/2006, e que o objeto a ser contratado não se enquadra na categoria de “bens de natureza divisível”, cuja fragmentação comprometeria a eficiência e a padronização dos serviços (conforme inciso III do Art. 48, da referida Lei), o presente certame será regido pelo regime de ampla participação, não se aplicando a exclusividade para Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP).

2.10.2. Da participação de pessoas físicas

2.10.2.1. Não será permitida a participação de **pessoas físicas** no certame, por não atender as exigências previstas no Estudo Técnico Preliminar, em conformidade com o parágrafo único, art. 4º, da IN SEGES/ME nº 116, de 21 de dezembro de 2021.

- Justificativa Técnica: A exclusão da participação de pessoas físicas se baseia nas exigências previstas no Estudo Técnico Preliminar (ETP) para a contratação do serviço de PABX virtual. O ETP detalha os requisitos técnicos e operacionais complexos necessários, como a prestação de serviços de plataforma de telefonia PABX em nuvem, fornecimento de telefones IP e URA em comodato, e suporte contínuo, que geralmente demandam uma estrutura empresarial (pessoa jurídica) para serem integralmente atendidos.
- O objeto trata de prestação de serviços de telefonia fixa comutada – STFC, cuja outorga/autorização da ANATEL só está disponível para pessoas jurídicas devidamente qualificadas. (vide "Obter autorização para Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), em <https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-autorizacao-para-servico-telefonico-fixo-comutado>).

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.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

3.2. A presente contratação tem por objeto a contratação de empresa especializada, para a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e fornecimento de solução tecnológica de PABX Virtual, hospedada em nuvem, baseado em protocolo SIP e tecnologia VoIP (Voz sobre IP), englobando o fornecimento, implantação, ferramentas de gerenciamento e monitoramento, manutenção (preventiva e corretiva) e suporte técnico dos serviços e equipamentos necessários, conforme especificações técnicas detalhadas no **Anexo III - Especificações Técnicas do Estudo Técnico Preliminar**, e em conformidade com a legislação vigente.

3.2.1. Os serviços devem ser prestados de forma contínua, sob demanda e atender os níveis de serviço pactuados, garantindo alta disponibilidade, desempenho, escalabilidade, segurança e interoperabilidade com os sistemas e infraestrutura já existentes.

3.3. Os serviços deverão ser disponibilizados nas quantidades especificadas na Ordem de Serviço expedida pela Contratante;

3.4. A Contratante será cobrada única e exclusivamente pela quantidade de serviços e/ou assinaturas /ramais medidos mensalmente proporcional ao período que ficaram ativos no mês e após a apuração no Instrumento de Medição de Resultado - IMR.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.5. O detalhamento de cada serviço e as especificações técnicas mínimas encontram-se no no **Anexo III - Especificações Técnicas do Estudo Técnico Preliminar**.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Os requisitos de contratação, foram abordados em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

Sustentabilidade

4.2. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, a contratação está alinhada com os Planos: Diretor de Logística Sustentável e de Contratações Anual, além de outros instrumentos de planejamento da Administração, de acordo com o art. 7º da IN SEGES/ME nº 81, de 25 de novembro de 2022, e art. 7º da IN SEGES/ME nº 58, de 8 de agosto de 2022, devendo ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.2.1. Devem ser adotados no que couber, os critérios e práticas de sustentabilidade ambiental nas aquisições de bens e/ou na execução de serviços, observando as disposições estabelecidas na Lei 14.133, de 1º de abril de 2021, e na Instrução Normativa nº 01/2010 - SLTI/MPOG, de 19 de janeiro de 2010, que dispõe ainda sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional;

4.2.2. 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;

4.2.2.1. Garantir que os equipamentos fornecidos sejam construídos com materiais recicláveis e que possibilitem destinação ambientalmente adequada ao final de sua vida útil;

4.2.2.2. Assegurar que as embalagens utilizadas sejam reduzidas, recicláveis ou retornáveis, evitando o uso desnecessário de materiais;

4.2.2.3. Reduzir o consumo de papel e insumos, privilegiando meios digitais de comunicação e gestão sempre que possível;

4.2.2.4. Adotar práticas que minimizem a emissão de gases de efeito estufa, privilegiando transporte e logística que favoreçam a redução da pegada de carbono.

4.2.3. A Contratada deverá apresentar, quando solicitado, plano de logística reversa para os equipamentos fornecidos em comodato, garantindo o descarte ecológico ou a reciclagem ao final da vida útil, conforme a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305, de 02 de agosto de 2010). A Contratada será responsável pelo recolhimento dos aparelhos no encerramento do contrato, obedecendo aos procedimentos de logística reversa;

4.2.4. Considerando as orientações contidas no "Guia Nacional de Contratações Sustentáveis", 8ª Edição (Outubro de 2025) e na Cartilha "Como Inserir Critérios de Sustentabilidade nas Contratações Públicas", da Advocacia-Geral da União - AGU, destaca-se que não há obrigações adicionais que mereçam destaque.

Indicação de marcas ou modelos

4.3. Não se aplica nesta contratação.

Da exigência de carta de solidariedade

4.4. Não haverá exigência de carta de solidariedade nesta contratação.

Subcontratação

4.5. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.5.1. A vedação integral à subcontratação fundamenta-se no art. 122, § 2º, da Lei nº 14.133/2021 e alinha-se à jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU), em especial ao **Acórdão nº 2.450/2025-Plenário**. Essa restrição justifica-se pelos elevados riscos operacionais e de segurança intrínsecos ao objeto, detalhados a seguir:

4.5.1.1. **Risco à segurança da informação e conformidade com a LGPD:** A solução envolve o tráfego de voz, armazenamento de relatórios e, potencialmente, gravação de chamadas institucionais. A transferência da execução a terceiros alheios ao processo licitatório fragiliza o controle perimetral de segurança e a rastreabilidade dos dados auditados. Além disso, a subcontratação pulveriza a responsabilidade civil e penal sobre o vazamento de informações, o que dificulta ou até impossibilita a fiscalização contratual, especialmente no tocante aos subitens do item 4.31. **(Requisitos de Segurança)**. Assim, a vedação à subcontratação garante a estrita conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

4.5.1.2. **Criticidade e Continuidade do Serviço:** O sistema de telefonia constitui canal crítico de comunicação desta Universidade. Eventuais falhas demandam mitigação imediata obedecendo aos prazos estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), cujo descumprimento podem resultar em glosa no faturamento ou em sanções à Contratada. A subcontratação da plataforma ou do suporte central pulveriza as responsabilidades técnicas, inviabilizando a fiscalização célere e gerando alta probabilidade de descontinuidade do serviço público.

Garantia da contratação

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

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

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

4.7.2. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

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

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

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

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

4.9. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.

4.10. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

4.11. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

4.11.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

4.12. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

4.12.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.12.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada; e

4.12.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.

4.13. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

4.14. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

4.15. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificado.

4.16. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.16.1. O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

4.16.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

4.17. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

4.17.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

4.17.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

4.18. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

4.19. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.20. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.

4.21. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

Vistoria

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

Instalação de escritório

4.23. Não será exigido da Contratada que possua ou instale escritório na(s) localidade(s) para atender a esta contratação.

Margem de Preferência

4.24. Não foram localizados atos normativos que viessem a estabelecer margens de preferência para serviços nacionais que atendam a normas técnicas brasileiras, referentes ao objeto desta contratação.

4.25. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.25.1. A solução de telefonia deverá ser disponibilizada em nuvem e operar baseada em protocolo SIP (*Session Initiation Protocol*), em conformidade com a RFC 3261, garantindo interoperabilidade com equipamentos e softwares padrões de mercado.

4.25.2. A solução de telefonia deve incluir a interconexão com as redes públicas de telecomunicações do Brasil (STFC e SMP), garantindo tráfego de voz, local e longa distância (LDN/LDI), com alta qualidade e segurança (criptografia TLS/SRTP). A solução deve suportar funcionalidade de Discagem Direta Internacional (DDI), habilitada por perfil de usuário, permitindo originar chamadas diretamente dos ramais para telefones fixos e móveis internacionais.

4.25.3. A solução deve possuir recursos suficientes para gerenciar e manusear as chamadas, tanto para a sua capacidade inicial como para a capacidade final. Deve suportar, de forma simultânea, no mínimo 15% da quantidade dos ramais com assinatura ativa para ligações entrantes e de saída.

4.25.4. A solução deverá ser provida com um plano de voz ilimitado para chamadas locais e nacionais (fixo e fixo-móvel) por um valor fixo mensal (franquia). As ligações diretas internacionais (LDI) constituem exceção a essa franquia e deverão ser cobradas por minuto utilizado, com tarifa pré definida, respeitando-se a demanda mensal máxima estabelecida no Termo de Referência.

4.25.5. **Acesso à plataforma:** Considerando que a Universidade Federal de Uberlândia realiza o cadastro e o controle de acesso via AD/LDAP (*Active Directory/LDAP*), a solução deverá permitir a integração com serviços de diretório da Contratante para fins de autenticação e uso das ferramentas disponibilizadas (*softphone*, portal *web*, etc).

4.25.5.1. A UFU utiliza tecnologias baseadas em LDAP para garantir a segurança da informação, inclusive relacionada à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei nº 13.709/2018), através do controle centralizado de identidades, reduzindo riscos de acesso não autorizado e otimizando o provisionamento/desprovisionamento automático de usuários.

4.25.6. A solução deverá disponibilizar na *web*, portal de administração para controle e gestão através de painéis de controle (*dashboards*) com indicadores operacionais que permita: gerenciar chamadas, contatos, serviços, disponibilidade do sistema, aspectos de qualidade de voz, registrar dados de chamadas, bem como programação das facilidades e recursos.

4.25.6.1. O portal deve suportar diferentes níveis de acesso para administradores, com perfis hierárquicos de acesso e de configuração, para gestores e usuários.

4.25.6.2. Controle de Acesso e Privilégios: Deve ser implementado com um sistema robusto de controle de acesso, assegurando que apenas pessoal autorizado possa realizar alterações críticas ou acessar informações sensíveis.

4.25.7. A solução deve garantir suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST, utilizando criptografia AES-256 ou superior.

4.25.8. A Contratada deverá atender às diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018) para o tratamento de dados pessoais.

4.26. Requisitos Funcionais

4.26.1. A contratação deverá atender aos seguintes requisitos:

4.26.1.1. Serviço telefônico com maior flexibilidade na utilização dos ramais por meio de uma comunicação integrada e multiplataforma a partir de diversos dispositivos;

4.26.1.2. Solução segura e de fácil uso que realize chamadas de áudio a partir de dispositivos *mobile* e *desktop*, devendo manter a qualidade, segurança e confiabilidade das chamadas;

4.26.1.3. Realização de chamadas telefônicas entre ramais da solução utilizando apenas 4 (quatro) dígitos na discagem; chamadas telefônicas externas locais, de longa distância nacionais e internacionais através da Rede Pública de Telefonia Comutada (RPTC), com ligações ilimitadas (exceto ligações internacionais, que serão sob demanda); integração de telefones de mesa (terminais telefônicos IP/SIP), ATAs (Adaptador de Telefone Analógico) e também computadores, *tablets* e *smartphones*, estes últimos por meio de aplicativos que emulam o ramal com voz (*softphone*), garantindo uma solução de comunicação integrada de telefonia, de forma contínua;

4.26.1.4. Deverão ser disponibilizadas opções de relatórios gerenciais e relatórios de chamadas entrantes e de saída. Os relatórios a serem gerados devem permitir a utilização de diversos tipos de filtros no portal, como chamadas por ramal, horário, localidade, duração das chamadas, entre outros;

4.26.1.5. Deverão ser fornecidos, na solução, aparelhos telefônicos IP em comodato conforme especificações detalhadas no Anexo III - Especificação Técnica. Os aparelhos deverão estar em conformidade com as normas técnicas e devidamente homologados pela ANATEL, em atendimento à legislação vigente.

- Em conformidade com as melhores práticas de segurança da informação, não será permitida a utilização de aparelhos IP que estejam em Fim de Vida Útil (*End-of-Life* - EOL) ou Fim de Suporte (*End-of-Service* - EOS), devido aos riscos inerentes de segurança (ausência de *patches* e atualizações);

4.26.1.6. A Contratada deverá configurar os ramais da plataforma nos aparelhos IP fornecidos em comodato e *softphones*, bem como nos aparelhos IP e ATAs remanescentes da UFU, sem custo adicional, conforme os modelos e quantidades informados abaixo:

a) Aparelhos DeskPhones H2P - Alcatel-Lucent: telefones IP novos, adquiridos em 2025. Quantidade: 70 unidades;

b) ATA (Adaptador de Telefone Analógico): aparelhos atualmente em uso e instalados na UFU. Modelos: Grandstream HT802, Grandstream HT812, Intelbras GKM2210T e Intelbras ATA 200. Quantidade: 80 unidades ativas.

4.26.1.6.1. Os aparelhos mencionados deverão ser instalados em locais a serem definidos pela Universidade, podendo abranger quaisquer *campi*, conforme a necessidade e conveniência da Administração.

4.26.1.7. A solução deverá estar em nuvem em *data center* disponibilizado pela Contratada, em território nacional.

4.26.2. Possuir lista acessível para cada ramal da central virtual com o histórico de chamadas de cada tipo (efetuadas, recebidas, perdidas), incluindo acesso para funções de controle de chamadas, a exemplo de rediscagem.

4.26.3. Implementar, independentemente de solicitação e de forma gratuita, bloqueios de:

- a) ligações a cobrar;
- b) prefixos específicos, tais como 0300, 0500, 0900 e similares;
- c) auxílio à lista (102), Hora Certa (130) e similares, e
- d) quaisquer outros serviços tarifados que não estejam cobertos pelo contrato.

4.26.3.1. Código de Seleção da Prestadora (CSP): A Contratada deverá permitir ligações de longa distância nacionais e internacionais somente através do CSP contratado.

4.26.4. A solução deverá permitir a criação individual e/ou geral de **lista de bloqueio** para números indesejados, não confiáveis ou desconhecidos, mediante solicitação à Contratada, devendo o bloqueio ser feito na central virtual.

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

4.26.6. 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(s) administrador(es) da solução.

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

4.26.8. 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.

4.26.9. 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, considerando que os pontos estejam ativos com acesso à Internet.

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

4.26.11. A Contratada deverá garantir a disponibilidade da solução conforme estabelecido no nível de serviço, com capacidade de *failover* automático em caso de falha de rede ou sistema.

4.27. Requisitos Temporais

4.27.1. O prazo para o início do fornecimento do objeto (início operacional) será de 30 (trinta) dias corridos, a partir do recebimento da ordem de início de serviço.

4.27.1.1. A Contratada deverá realizar, previamente ao início operacional e dentro do prazo estipulado, todas as configurações, parametrizações, instalações e testes necessários, garantindo a plena operacionalidade do objeto a partir da data de início definida na ordem de serviço."

4.27.2. Os serviços, objeto desta contratação, deverão ser prestados pela Contratada 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas, que deverão ser informados previamente à Contratante, e ressalvados os casos fortuitos, decorrentes de problemas não programados pela Contratada.

4.27.3. A Contratada deverá prestar as informações e os esclarecimentos que forem solicitados pela Contratante em até 24 horas úteis, por intermédio do preposto designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.

4.27.4. Os serviços de telefonia deverão ser prestados de forma ininterrupta. Na hipótese de ocorrência de interrupção total de prestação de serviço, de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido dentro dos prazos acordados.

4.28. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.28.1. Os profissionais da Contratada, em visitas técnicas ou implantação física, devem utilizar trajes compatíveis com o ambiente corporativo ou exigidos para a atividade (EPI's) , portar crachá de identificação e seguir as normas de segurança da Contratante. No atendimento remoto, devem pautar-se pela cordialidade, profissionalismo e confidencialidade das informações.

4.28.2. A Contratada deve garantir que os dados de voz e usuários estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com rigorosos controles de acesso e confidencialidade. A Contratada deve apresentar os Termos de Confidencialidade/Ciência devidamente assinado pelo responsável da empresa.

4.28.3. Os requisitos ambientais estão contemplados no item 4.2. (Sustentabilidade).

4.29. Requisitos de Implantação

4.29.1. Entende-se como implantação: a instalação, configuração e testes de funcionalidade da plataforma de telefonia, entroncamento com a RPTC (Rede Pública de Telefonia Comutada) e o fornecimento de aparelhos telefônicos e ramais configurados para uso.

4.29.2. A implantação da plataforma de telefonia não poderá interromper o serviço, exceto nas janelas de implantação/manutenção previamente agendadas e comunicadas para a Contratante.

4.29.3. A Contratada deverá providenciar a portabilidade das numerações telefônicas da UFU, conforme a legislação vigente sobre portabilidade numérica;

4.29.4. A empresa Contratada deverá possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) vigente junto à ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

- 4.29.5. A solução objeto deste estudo deve seguir o plano geral de metas da ANATEL e possuir números válidos na rede nacional de telefonia dos tipos discagem direta a ramal (DDR).
- 4.29.6. A implantação deverá ser realizada em conformidade com as melhores práticas de mercado;
- 4.29.7. As atividades de implantação deverão ser acompanhadas pela equipe técnica da UFU quando esta entender necessário;
- 4.29.8. A prestação dos serviços de implantação será realizada em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h.
- 4.29.9. As atividades deverão ter o seu agendamento previamente aprovado pela Contratante;
- 4.29.10. Caso o atraso na entrega do objeto seja causado pela Contratante, a Contratada não sofrerá penalização pelos dias de retardo;
- 4.29.11. Caso a implantação não seja realizada de forma adequada, a Contratante poderá recusar a prestação do serviço e solicitar a realização novamente da atividade, o que não exclui a possível aplicação de sanções ante a eventual não aceitação;
- 4.29.12. Concluída a implantação e dentro do prazo de operacionalização, serão realizados os testes de aceitação e a homologação final. Esta fase validará a infraestrutura e a plena funcionalidade dos serviços de telefonia, consolidando-se mediante a emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

4.30. **Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico**

- 4.30.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo, os seguintes canais: portal web, telefone e e-mail, para abertura e acompanhamento de chamados técnicos, 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7), durante toda a vigência contratual.
- 4.30.2. Os chamados abertos deverão conter no mínimo as seguintes informações:
- a) O número de protocolo do atendimento ou ticket;
 - b) A data e hora de registro de abertura e de conclusão do atendimento;
 - c) A classificação de Severidade (Crítica, Alta, Média, Baixa);
 - d) Descrição do serviço solicitado e/ou incidente;
 - e) O encaminhamento dado pela CONTRATADA.
- 4.30.3. A CONTRATANTE prestará o suporte de primeiro nível aos usuários da Universidade, filtrando o tipo dos problemas e solicitações, solucionando aqueles que se enquadrarem na competência deste nível. Caso necessário, abrirá um chamado para o suporte técnico da CONTRATADA.
- 4.30.3.1. Enquadram-se no atendimento de primeiro nível a solução dos seguintes problemas: ponto de rede, ponto de energia, queda do *link* de internet, esclarecimentos ao usuário quanto a dúvidas ou desconhecimento de utilização do aparelho ou *softphone*, verificação do *patch cord*, verificação se há desvio ou bloqueio do ramal.
- 4.30.4. O suporte técnico deverá ter profissionais com conhecimento técnico na tecnologia fornecida pela CONTRATADA, capazes de atender remotamente ou presencialmente aos chamados técnicos dentro dos prazos estabelecidos no Termo de Referência (IMR), de acordo com a classificação de severidade.
- 4.30.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico presencial quando, de maneira formal (e-mail, ordem de serviço) e justificadamente, for solicitado pelo gestor ou fiscais do contrato, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, observando os prazos de resposta estabelecidos no Termo de Referência, contados do recebimento da solicitação.

4.30.6. A CONTRATADA prestará serviços de manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos e softwares da solução de telefonia, englobando: licenciamento, atualizações de *firmwares* e *patches* de segurança, garantindo o pleno funcionamento, durante a vigência contratual. A CONTRATADA deverá ainda dar suporte aos aparelhos IP e ATAs preexistentes na estrutura que tenham sido vinculados aos ramais ativados na nova solução, sem custos adicionais à CONTRATANTE. Equipamentos preexistentes:

a) Aparelhos DeskPhones H2P - Alcatel-Lucent: aparelhos telefônicos IP (sem uso), adquiridos em 2025. Quantidade: 70 unidades.

b) ATA (Adaptador de Telefone Analógico): aparelhos atualmente em uso (ativos), instalados na UFU. Fabricantes/modelos: Grandstream HT802, Grandstream HT812, Intelbras GKM2210T, Intelbras ATA 200. Quantidade: 80 unidades ativas.

4.30.7. A CONTRATADA deverá manter uma rotina de *backup* das configurações da plataforma para garantir recuperação rápida em caso de pane ou imprevisibilidade.

4.30.8. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento proativo 24x7 da solução (disponibilidade, recursos e tráfego), atuando preventivamente na mitigação de riscos e incidentes potenciais, sem depender de demanda formal da UFU para iniciar a correção de falhas e garantir a disponibilidade pactuada.

4.30.9. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento contínuo da Qualidade de Serviço (QoS), com foco em métricas de voz, incluindo, mas não se limitando a: latência, *jitter* e perda de pacotes.

4.30.9.1. Caso ocorra a degradação dos parâmetros de qualidade, a CONTRATADA deverá investigar as causas e fazer as correções que envolva sua rede (PABX virtual, troncos SIP, etc), dentro do prazo estabelecido.

4.30.9.2. Sendo a causa na infraestrutura da CONTRATANTE (*links* de internet, roteadores, *switches*, LAN), a CONTRATADA deverá apresentar relatório técnico especificando a causa (ex: gargalo de banda, falta de QoS no roteador, etc). A CONTRATADA deverá prestar suporte consultivo, caso necessário, para que a CONTRATANTE realize as devidas correções, sendo isenta de penalidades por falha de infraestrutura interna do cliente.

4.30.10. Quando a solução apresentar falhas na plataforma da CONTRATADA, nos serviços STFC ou na interface do SBC (*Session Border Controller*) fornecido (incluindo o entroncamento SIP e a respectiva sinalização e mídia), o reparo será de inteira responsabilidade da CONTRATADA, respeitando os prazos de atendimento acordados. A CONTRATADA exime-se de responsabilidade apenas se comprovado que a falha decorre exclusivamente de problemas no link de internet, na rede local interna, infraestrutura física ou equipamentos de terceiros sob gestão direta da CONTRATANTE, desde que a interface de entrega do serviço no SBC da CONTRATADA esteja operando em plena conformidade técnica.

4.30.11. Sem ônus para a CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá substituir, temporária ou definitivamente, o equipamento defeituoso por outro novo ou em perfeitas condições de uso, de mesma marca e modelo (ou superior, mediante autorização), no prazo máximo de 24 horas úteis nos casos em que não seja possível o reparo dentro dos prazos máximos estipulados neste instrumento. O conserto, remoção, transporte e substituição do equipamento são de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

4.30.11.1. **Exclui-se da responsabilidade da CONTRATADA** se o defeito foi causado por utilização inadequada, dolo ou negligência da CONTRATANTE, devidamente comprovados por laudo técnico fundamentado da CONTRATADA. Caso discorde, a CONTRATANTE poderá solicitar perícia técnica de terceiros, assumindo seus custos.

4.31. Requisitos de Segurança

4.31.1. A Contratada deverá manter sigilo sobre fatos, atos, dados ou documentos de que tome conhecimento e que tenham relação ou pertinência com a UFU, durante e após a prestação dos serviços, sujeitando-se à aplicação das sanções civis e penais pelo descumprimento.

- 4.31.2. A Contratada deverá seguir os protocolos de segurança da informação, políticas e requisitos determinados pela UFU.
- 4.31.3. Os recursos de TI da UFU, caso sejam disponibilizados, não poderão ser utilizados pela Contratada para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação.
- 4.31.4. Todos os perfis de acesso e outros recursos de TI, eventualmente concedidos à Contratada, deverão ser imediatamente excluídos após o término do contrato.
- 4.31.5. Todos os equipamentos deverão ser configurados em conformidade com as melhores práticas preconizadas pelos fabricantes, inclusive de segurança.
- 4.31.6. Os equipamentos fornecidos pela Contratada deverão ser entregues com *firmwares* compatíveis com a plataforma de telefonia (solução) contratada, garantindo funcionamento pleno, correções de segurança (*patches*) e suporte técnico vigente pelo fabricante durante toda a vigência do contrato
- 4.31.7. A Contratada deverá implementar medidas de segurança e observar as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709/2018) no tratamento de dados pessoais, tais como nomes, números e gravações de chamadas, garantindo a proteção dos direitos dos titulares.
- 4.32. **Verificação de amostra do objeto**
- 4.32.1. Não se aplica, uma vez que o comodato dos aparelhos IP é parte integrante da prestação de serviços de telecomunicações, sendo os equipamentos de propriedade da contratada e de natureza fungível entre os aparelhos da mesma marca/modelo exigidos, dispensando-se a amostragem física, visto que a qualificação técnica será avaliada pela conformidade dos aparelhos com os requisitos mínimos (atendimento às especificações técnicas do ANEXO III - Especificações Técnicas do Estudo Técnico Preliminar) e pela qualidade do serviço, medida por meio de indicadores de desempenho.
- 4.33. **Portabilidade numérica**
- 4.33.1. A Contratada deverá possibilitar a portabilidade dos atuais números telefônicos em uso pela Contratante, com as faixas de numeração correspondentes às localidades, e nas devidas quantidades:

LOCALIDADE/BLOCO	NUMERAÇÃO RAMAIS		QUANTIDADE DE RAMAIS
Universidade Federal de Uberlândia	Prefixo	Numeração (Faixa de Ramais)	Quantidade
Campus Umuarama Uberlândia-MG	(34) 3225	8000 a 8299	800
	(34) 3225	8400 a 8799	
	(34) 3239	1300 a 1399	
Campus Educação Física Uberlândia-MG	(34) 3218	2900 a 2999	100
Santa Mônica Uberlândia-MG	(34) 3239	4000 a 4599	1300
	(34) 3239	4700 a 4799	
	(34) 3291	5900 a 5999	
	(34) 3291	6300 a 6399	
	(34) 3291	8300 a 8399	
	(34) 3230	9400 a 9699	
Reitoria (Bloco 3P - Santa Mônica) Uberlândia-MG	(34) 3239	4600 a 4699	400
	(34) 3239	4800 a 4999	
	(34) 3291	8900 a 8999	
Campus Glória Uberlândia-MG	(34) 2512	6600 a 6899	300

Patos de Minas UFU	(34) 3228	7900 a 7999	100
Ituiutaba UFU	(34) 3271	5200 a 5499	300
Monte Carmelo UFU	(34) 3810	1000 a 1099	100
Totais			3.400

Linhas de telefones fixos a serem migrados para o PABX em nuvem		
Local	Endereço	Quantidade de Linhas
Fazendas Uberlândia	Fazenda Água Limpa: Endereço: Rodovia MGC 455, Km 18 – Bairro Zona Rural – Uberlândia-MG - CEP 38412-264 1. SEALI: (34) 3211-5615	1
	Fazenda Experimental do Glória: Endereço: BR 050 Km 78 – Uberlândia-MG 1. SEFAG: (34) 3216-1099 2. DIREP: (34) 3232-7669	2
	Fazenda Capim Branco: Endereço: Av. Taylor Silva, s/n - Zona Rural, Bairro Tocantins - Uberlândia - MG, 38415-518 1. DIRPV: (34) 3236-6450	1
ASUFUB Uberlândia	Complexo Esportivo do Glória, Antiga ASUFUB: Endereço: Marginal Rodovia, 2444 – Uberlândia-MG, Brasil 1. DIVIG: (34) 3216-4139	1
	UBSF Jaraguá: Endereço: Av. Aspirante Mega, 77 - Jaraguá - CEP 38413-049 1. SEODO/SEJAR: (34) 3212-1151 2. SEJAR (Coordenação): (34) 3212-8208 3. SEJAR (Recepção): (34) 3229-3643	3

Uberlândia	Campus Santa Mônica (Blocos 3P) Endereço: Av. João Naves de Ávila, 2121 - CEP 38408-144 1. SEPLA: (34) 3236-2214 2. DIREG: (34) 3232-9329	2
	Setor de Arquivo (SEARQ) Av. Cesário Alvim, 1457 - Nossa Senhora Aparecida - CEP 38400-694 1. DIDOC: (34) 3236-3892	1
	Centro de Memória da Cultura Negra Graça do Aché (PROEXC) Av. Cesário Crosara, 4187 – Bairro Presidente Roosevelt - CEP 38401-188 1. SEPEX: (34) 3231-3454	1
	Museu Universitário de Arte (MUNA) Endereço: R. Coronel Manoel Alves, 309, Bairro Fundinho, Uberlândia-MG - CEP 38400-216 1. IARTE: (34) 3231-7708 2. IARTE: (34) 3231-9121	2
	Endereço: Rua Duque de Caxias, 285 - Centro - CEP 38400-142 1. DIVIG/CORAL: (34) 3213-1628 Museu dos Povos Indígenas da UFU (MuPI) 2. CDHIS: (34) 3224-3526 3. CDHIS: (34) 3236-3707	3
	Clínica de Fisioterapia - UFU Endereço: Av. Cipriano Del Fávoro, 397 - Centro - Uberlândia - MG, CEP 38400-106 1. FAEFI: (34) 3234-9902	1

	Endereço: Av. Floriano Peixoto, 3449 - B. Brasil - CEP 38400-704	1
	1. DIPAT: (34) 3211-6299	
	Barracão DIPAT Endereço: Rua José Rezende, 5777 - Custódio Pereira - CEP 38405-238	1
	1. PREFE: (34) 3236-1994	
	Endereço: Av. Doutor Laerte Vieira Gonçalves, 2858 - Segismundo Pereira - CEP 38408-273	2
	Portaria e laboratórios Unidade Pesquisa - 1. SEQUI: (34) 3236-2876	
	2. SEQUI: (34) 3223-8787	
	Moradia Estudantil Endereço: Rua Venezuela, 1352 - Tibery - CEP 38405-102	2
Patos de Minas/MG	1. DIRES: (34) 3213-7011	
	2. DIRES: (34) 3219-4248	
	Prédio Alfa Rua Vereador Chico Filgueira, 21 - Caiçaras, Patos de Minas - MG, 38702-178 - Prédio Alfa	2
	1. SEFPM: (34) 3823-1917 número abreviado 174	
	2. SEFPM: (34) 3823-3714	
	Unipam Rua Major Gote, 808 – Centro - CEP 38700-001 - Sala 109, Bloco M, Unipam	1
	1. SEFPM: (34) 3821-0588	
	Laboratórios Rua Major Jerônimo, 566 - Centro - CEP 38700-002 – Laboratórios	1
	1. SEFPM: (34) 3814-2027	

	Pavoniana Rua Padre Pavoni, 294 - B. Rosário - CEP 38701-002 - Província Pavoniana do Brasil	1. SEFPM: (34) 3825-8871 2. SEFPM: (34) 3825-4372	2
Monte Carmelo/MG	Laboratórios Av. XV Novembro, 501, B. Boa Vista CEP 38500-000- Lab ICIAG e IG	1. SEFMC: (34) 3819-0924	1
Total Linhas Fixas UFU			31

4.33.2. A Contratada deverá estar apta a realizar a portabilidade, devendo observar as exigências do item 11 do **ANEXO III - Especificações Técnicas do Estudo Técnico Preliminar**.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. Início da execução do objeto: A execução dos serviços previstos neste Termo de Referência será formalizada mediante a emissão de Ordem de Serviço (OS).

5.1.1.1. O prazo para o início do fornecimento do objeto (início operacional) será de 30 (trinta) dias corridos, a partir do recebimento da ordem de início de serviço.

5.1.1.2. A CONTRATADA deverá realizar, **previamente** ao início operacional e dentro do prazo estipulado, todas as configurações, parametrizações, instalações e testes necessários, garantindo a plena operacionalidade do objeto a partir do recebimento da ordem de serviço inicial.

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

5.1.2.1. Planejamento e Análise Inicial

- Após a assinatura e publicação do extrato do Contrato na Imprensa Oficial, a Administração agendará a **reunião inicial** com a CONTRATADA, que deverá ocorrer em até 2 (dois) dias úteis, para alinhar expectativas, cronograma e detalhes da instalação, operação e manutenção.
- A reunião, poderá ocorrer de forma presencial ou remota, sendo obrigatória a participação do gestor e dos fiscais técnicos por parte da CONTRATANTE e do representante da empresa e do preposto indicado, além de representante da equipe técnica da CONTRATADA, garantindo o nivelamento das obrigações contratuais.
- Os assuntos tratados na reunião inicial serão formalizados em um Registro de Alinhamento (Memória de Reunião), a ser encaminhado por e-mail (no Sistema SEI) para anuência de todos os participantes.

- Validação: A ausência de manifestação em até 5 dias implicará a concordância tácita com os termos registrados.

5.1.2.2. A CONTRATADA deverá elaborar e encaminhar para a equipe de gestão do contrato um descritivo da solução fornecida com a topologia de rede denominado "Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução", que auxiliará a equipe de fiscalização no acompanhamento da implantação e que deverá conter, no mínimo, o descritivo da solução a ser fornecida e os seguintes itens:

(i) Design da solução: Diagrama Visual: Representação gráfica mostrando os telefones IP/ *Softphones* (*endpoints*) no ambiente de trabalho, a conexão internet, o SBC (*Session Border Controller*), os servidores PABX na nuvem (*data centers*) e a interconexão com a RPTC (rede telefônica pública) / Fluxo de Chamada: Descrição passo a passo de uma chamada local (ramal a ramal) e uma chamada externa (entrada/saída via VoIP/Tronco SIP) / Descrição dos componentes da solução de PABX em nuvem (plataforma) / Conectividade/Rede: Definição dos requisitos de banda (largura de banda), necessidade de QoS (*Quality of Service*) no roteador local para priorizar voz, e uso de VPNs se necessário.

(ii) Monitoramento e Suporte: descrição sucinta das ferramentas de gerenciamento e de relatórios.

(iii) Apresentação de cronograma para os principais eventos: portabilidade, configuração, instalação, treinamento e testes.

(iv) Apresentação de Plano de testes e checklist de validação da solução: Deve incluir testes de chamada, testes de funcionalidades, simulação de carga e desempenho, verificando a estabilidade do sistema e a qualidade de áudio (QoS).

5.1.2.3. O documento "Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução" deverá ser entregue em até 15 (quinze) dias corridos, contados da realização da reunião inicial. O documento será avaliado pela equipe técnica da UFU, que terá até 10 (dez) dias corridos, contados da entrega do documento à Universidade, para aprovação ou solicitação de correção.

5.1.2.4. **Implantação**

- Fornecimento e instalação dos equipamentos e configuração do sistema;
- Portabilidade numérica;
- Configuração dos ramais físicos e digitais, conforme quantidades e endereços informados na Ordem de Serviço. Inclui a configuração dos ramais para aparelhos telefônicos IP, fornecidos em comodato ou disponibilizados pela UFU, e também a permissão e configuração para uso de *softphones*.

5.1.2.4. **Testes e Ajustes**

- Realização de testes funcionais nos ramais instalados e funcionalidades do sistema PABX em nuvem, incluindo redirecionamento de chamadas, conferências, e funcionalidades de atendimento automático.
- Ajustes de configuração com base nos resultados dos testes, incluindo otimizações de desempenho e personalizações conforme necessário.

5.1.2.5. **Treinamento**

- O treinamento visa capacitar equipes técnicas na configuração, gerenciamento e utilização eficiente da solução fornecida.
- O treinamento deve permitir à equipe fazer o acompanhamento e bom uso da solução implantada. Deverá permitir, através de relatórios e informações disponibilizadas no portal *web*, que se faça o gerenciamento de ramais, o monitoramento da qualidade dos serviços e a verificação da disponibilidade dos serviços.

5.1.2.6. **Suporte e Manutenção**

- Disponibilizar sistemas de monitoramento contínuo para verificar o funcionamento do PABX em nuvem, com alertas para eventuais falhas ou degradação de serviços.
- Disponibilidade da solução contratada 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), com atendimento prioritário para incidentes críticos que possam afetar os usuários dos ramais ou o atendimento ao público.
- Realização de manutenções preventivas regulares para garantir a segurança, a qualidade e o desempenho do sistema, incluindo atualizações de *firmwares*, *softwares* e *backups*, sem custo para a CONTRATANTE.

5.1.2.7. Entrega e Validação

- A CONTRATADA deverá encaminhar documentação com a formalização da entrega do sistema e informar a relação de ramais que foram ativados, dos aparelhos que foram fornecidos em comodato, devendo constar os números de série, com a data de ativação e aceitação.
- A fiscalização do contrato irá validar o cumprimento de todos os requisitos e o pleno funcionamento do sistema.

5.1.3. Cronograma de realização dos serviços:

5.1.3.1. Considerando que o contrato vigente de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) se encerrará em **12/06/2026**, a solução contratada para os *campi* da Universidade Federal de Uberlândia (UFU) e demais endereços (informados no item 5.2) deverá estar plenamente operacional em até **30 (trinta) dias corridos** da emissão da Ordem de Serviço (OS). A instalação deve ser planejada de modo a garantir a **continuidade do serviço**, sem interrupções na transição entre contratos.

5.1.3.2. Mediante justificativa técnica prévia e aceitação pela equipe de gestão e fiscalização, poderá ser admitido atraso no prazo previsto no item 5.1.1.1., desde que decorrente de força maior ou fato imputável à CONTRATANTE. Neste caso, será concedido prazo adicional estritamente proporcional ao período do impedimento devidamente comprovado, limitado ao máximo de **05 (cinco) dias úteis**.

5.1.3.3. Considera-se 'início da prestação do serviço' a entrada em operação de, no mínimo, **95% dos ramais** previstos na Ordem de Serviço (OS) inicial, observadas as demais condições deste Termo de Referência, desde que o percentual remanescente (5%) não contemple números de emergência, recepções ou serviços críticos.

5.1.3.4. A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo estabelecido no item 5.1.2.3., o documento de implantação da solução ("Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução").

5.1.3.5. A CONTRATADA deverá iniciar o processo de portabilidade dos números DDR junto à operadora atual no prazo adequado ao início da execução contratual, garantindo a continuidade dos serviços sem que a interrupção seja superior a 4 (quatro) horas.

5.1.4. Etapas (Período / a partir de / após concluído)

Emissão da Ordem de Serviço (OS)	Marco inicial "D" : início do planejamento, implantação da plataforma em nuvem, preparação para entrega de equipamentos em comodato, configuração, etc por parte da CONTRATADA
Entrega do "Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução"	Até ("D" + 15) dias corridos
Portabilidade Numérica	Deverá constar do cronograma informado no "Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução" - Cronogramas específicos de transição (virada da gama) acordados entre a operadora doadora e a empresa receptora, devendo ser observado pela CONTRATADA o menor tempo possível de interrupção do serviço telefônico.
Início da efetiva prestação dos serviços	Até ("D" + 30) dias corridos: ativação e efetivo funcionamento dos serviços da plataforma de telefonia.

Local e horário da prestação dos serviços

5.2. Os serviços serão prestados nos seguintes endereços:

UBERLÂNDIA - MG	
LOCAL	ENDEREÇO
CAMPUS EDUCAÇÃO FÍSICA	R. Benjamin Constant, 1286 - B. Nossa Senhora Aparecida - Uberlândia - MG, CEP 38400-678
CAMPUS SANTA MÔNICA	Av. João Naves de Ávila , 2121 - B. Santa Mônica - Uberlândia - MG, CEP 38400-902
REITORIA (CAMPUS SANTA MÔNICA)	Av. João Naves de Ávila, 2121, Bloco 3P - Santa Mônica, Uberlândia - MG, CEP 38400-902
CAMPUS UMUARAMA	R. Ceará - B. Umuarama - Uberlândia - MG, CEP 38402-018
CAMPUS GLÓRIA	BR 0-50, Km 78 (Marginal BR-365 - Sentido Patos de Minas) - Uberlândia - MG
FAU - FUNDAÇÃO DE APOIO UNIVERSITÁRIO	R. Francisco Vicente Ferreira, 126 - B. Santa Mônica - Uberlândia - MG, CEP 38408-102
FAZENDA ÁGUA LIMPA	Rodovia MGC 455, Km 18 - Zona Rural - Uberlândia-MG, CEP 38412-264
FAZENDA EXPERIMENTAL DO GLÓRIA	BR 0-50, Km 78 - Zona Rural - Uberlândia - MG
FAZENDA CAPIM BRANCO	Av. Taylor Silva, s/n - Zona Rural - Bairro Tocantins - Uberlândia - MG, CEP 38415-518
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA - UBSF - BAIRRO JARAGUÁ	Avenida Aspirante Mega, 77, B. Jaraguá - Uberlândia - MG
SETOR DE ARQUIVO (SEARQ)	Av. Cesário Alvim, 1457 - Centro - Uberlândia - MG, CEP 38400-098
MORADIA ESTUDANTIL	Rua Venezuela, 1352 - B. Tibery - Uberlândia - MG, CEP 38405-102
CENTRO DE MEMÓRIA DA CULTURA NEGRA GRAÇA DO ACHÉ	PROEXC - UFU - Av. Cesário Crosara, 4187 – B. Presidente Roosevelt - Uberlândia - MG - CEP 38401-188
MUSEU UNIVERSITÁRIO DE ARTE	MUNa - Praça Cícero Macedo, 309 - B. Fundinho - Uberlândia - MG, CEP 38400-216
MUSEU DOS POVOS INDÍGENAS UFU MuPI / CDHIS / CORAL_UFU / DLICE / DIRPD	R. Duque de Caxias, 285 - Centro - Uberlândia - MG, CEP 38400-142
COMPLEXO ESPORTIVO DO GLÓRIA	Antigo ASUFUB - Marginal Rodovia, 2444, BR-050 - Uberlândia - MG
UNIDADE DE PESQUISA	SEQUI - Av. Doutor Laerte Vieira Gonçalves, 2858 - B. Segismundo Pereira - Uberlândia - MG, CEP 38408-273
DIPAT - BARRACÃO	Rua José Rezende, 5777 - B. Custódio Pereira - Uberlândia - MG, CEP 38405-238
DIPAT	Av. Floriano Peixoto, 3449 - B. Brasil - Uberlândia - MG, CEP 38400-704
MONTE CARMELO - MG	
LOCAL	ENDEREÇO
CAMPUS MONTE CARMELO	Rodovia LMG 746 , Km 1 - Araras - Monte Carmelo - MG, CEP 38500-000
LABORATÓRIOS - MONTE CARMELO	Av. XV Novembro, 501, B. Boa Vista, Monte Carmelo - MG, CEP 38500-000- Lab ICIAG e IG
PATOS DE MINAS - MG	
LOCAL	ENDEREÇO
CAMPUS PATOS DE MINAS	R. Padre Pavoni , 290-294 - B. Rosário - Patos de Minas - MG, CEP 38701-002
PRÉDIO ALFA	Rua Vereador Chico Filgueira, 21 - Caiçaras, Patos de Minas - MG, 38702-178 - Prédio Alfa
UNIPAM	Rua Major Gote, 808 – Centro - Patos de Minas - MG, CEP 38700-001 - Sala 109, Bloco M, Unipam
LABORATÓRIOS	Rua Major Jerônimo, 566 - Centro - Patos de Minas - MG, CEP 38700-002 – Laboratórios
CAMPUS YPÊ (EM CONSTRUÇÃO)	Campus Ypê, Patos de Minas - MG, Fazenda Barreiro (acesso da antiga estrada Patos / Presidente Olegário, na Região dos 30 Paus, prolongamento da Av. Angra dos Reis)
ITUIUTABA - MG	

LOCAL	ENDEREÇO
CAMPUS PONTAL	R. Vinte, n. 1600 - Tupã, Ituiutaba - MG, CEP 38304-402

Horário dos serviços:

5.3. Os serviços serão prestados no(s) seguinte(s) horário(s):

5.3.1. Devem ser considerados as categorias de horários:

5.3.1.1. **Disponibilidade de Abertura de Chamados para Incidentes:** Deverá funcionar no regime de **24 horas por dia, 07 dias por semana (24x7)**, incluindo sábados, domingos e feriados, para o registro e protocolo de incidentes e solicitações através de portal web, telefone e e-mail.

5.3.1.2. **Suporte Técnico e Solução de Incidentes:** O horário de atendimento para a resolução de chamados seguirá a classificação de severidade (item 7.7 - Quadro Classificação de Severidades e prazos para solução) deste Termo de Referência:

- **Para Severidade Crítica (Nível 1):** Atendimento e solução em regime 24x7 (interinterrupto), visto que se trata de indisponibilidade total do sistema de telefonia da Universidade.
- **Para demais Severidades (Níveis 2, 3 e 4):** Atendimento e solução em horário comercial (segunda a sexta-feira, das 08h às 18h), exceto feriados nacionais e locais.

5.3.1.3. **Monitoramento Proativo:** A CONTRATADA deverá manter sistema de monitoramento automático e proativo de sua infraestrutura e dos troncos SIP em regime 24x7, de modo a identificar falhas de conectividade antes mesmo da abertura de chamado pela CONTRATANTE.

5.3.2. **Atendimento Presencial (quando necessário):**

Deverá ser realizado em dias úteis, dentro do horário comercial (08h às 18h), salvo em casos de emergência (Severidade Crítica) onde a continuidade do serviço exija a presença de técnico fora desse horário, **mediante autorização da fiscalização do contrato**.

5.3.3. **Disponibilidade da Solução:** 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana).

Rotinas a serem cumpridas

5.4. A execução contratual observará as rotinas abaixo:

- 5.4.1. Monitoramento contínuo da disponibilidade e do desempenho da solução de telefonia;
- 5.4.2. Atendimento às solicitações de suporte técnico, ajustes de configuração e correções de falhas;
- 5.4.3. Manutenção preventiva e corretiva da central PABX virtual e demais componentes da solução;
- 5.4.4. Realização de **backups** periódicos das configurações da solução;
- 5.4.5. Atualização de **softwares** e componentes sempre que necessário para garantir segurança, estabilidade e compatibilidade;
- 5.4.6. Substituição de equipamentos defeituosos, nos prazos estabelecidos neste Termo de Referência;
- 5.4.7. Apoio à CONTRATANTE na gestão dos ramais, sempre que solicitado.

5.5. Durante a vigência do contrato, a CONTRATANTE, ao identificar qualquer falha ou não conformidade no funcionamento dos equipamentos, deverá formalizar a solicitação de suporte técnico.

5.5.1. Esta formalização ocorrerá exclusivamente por meio da abertura de chamado junto à Central de Atendimento da CONTRATADA, utilizando-se dos canais designados e previamente informados.

- 5.5.2. A CONTRATADA deverá prover um número de protocolo (ID do chamado ou ticket) para cada solicitação, que servirá como comprovante de registro e para o acompanhamento do status do atendimento.
- 5.5.3. Caso seja necessária a retirada do aparelho para reparos nas dependências da CONTRATADA, a desinstalação, o deslocamento e o retorno ao local para reinstalação do equipamento deverão ocorrer sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
- 5.6. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

Materiais a serem disponibilizados

- 5.7. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:
- 5.7.1. Aparelhos telefônicos IP, em regime de comodato, com respectivas fontes e cabos;
- 5.7.2. Licenças de *softphone*, com recursos de mobilidade, para cada ramal contratado;
- 5.7.3. Licenças de URA (Unidade de Resposta Audível), sob demanda;
- 5.7.4. Licenças de *software*, sistemas, aplicações e demais recursos necessários ao funcionamento da solução;
- 5.7.5. Infraestrutura em nuvem necessária à operação do PABX virtual;
- 5.7.6. Recursos de integração com a rede STFC;
- 5.7.7. Ferramentas de gestão, monitoramento e geração de relatórios.
- 5.8. Todos os materiais e recursos deverão permanecer compatíveis e atualizados ao longo de toda a vigência contratual.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

- 5.9. Após a emissão da Ordem de Serviços (**OS**), a CONTRATADA iniciará a implantação da solução contratada e, em até 30 (trinta) dias corridos contados da emissão da Ordem de Serviços, deverá iniciar a efetiva prestação de serviços de telefonia e manutenção, objeto desta contratação.
- 5.10. Todo o custo de implantação, manutenção, treinamento, fornecimento de materiais e equipamentos em comodato deverão estar incluídos nos Lotes correspondentes do item 1.2. deste Termo de Referência e nenhum valor adicional poderá ser cobrado além dos previstos na contratação.
- 5.11. A fim de garantir a previsibilidade contratual, fica assegurada a contratação da quantidade mínima inicial indicada no quadro abaixo:

LOTES	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA CONTRATO	QUANTIDADE MÍNIMA INICIAL	VALOR ANUAL ESTIMADO REFERENTE OS INICIAL
1	Assinatura de ramal IP (DDR), compatível com dispositivos: aparelhos telefônicos IP, ATAs e softphones.	Unidade/mês	2800 (Mensal e sob demanda)	2467	R\$ 369.457,92
2	Aparelho IP básico, fornecido em regime de comodato, incluindo instalação, manutenção, programação e configuração.	Unidade/mês	700 (Mensal e sob demanda)	200	R\$ 35.342,00
	Chamadas de Longa Distância				

3	Internacional (LDI), originada em terminal fixo (ramal IP) e destinada a qualquer país/região, para fixo ou móvel.	Minuto	Até 40 minutos	Até 40 minutos (sob demanda, medição mensal)	R\$ 936,00
4	Licença de uso de URA (Unidade de Resposta Audível).	Unidade/mês	10	2	R\$ 485,52
TOTAL					R\$ 406.231,44

5.11.1. As quantidades iniciais poderão sofrer acréscimos ou diminuições no decorrer da vigência contratual conforme a necessidade real e/ou disponibilidade orçamentária da UFU, sendo os pagamentos efetuados estritamente sobre as quantidades demandadas e executadas, mediante formalização documental.

5.12. Disponibilização de canais simultâneos de comunicação (trancos SIP): A solução deve permitir a realização de chamadas simultâneas, no mínimo, para 15% da quantidade dos ramais com assinatura ativa, para ligações entrantes e de saída para a rede pública de telefonia (RPTC). Por exemplo, para 2000 ramais ativos, deverá ser possível a comunicação simultânea de no mínimo 300 ramais com a rede pública de telefonia.

5.13. Adotar os blocos de números DDR atualmente em uso pela UFU bem como as linhas fixas que serão adicionadas ao PABX virtual em nuvem (tabelas do item 4.33), por meio de portabilidade numérica, evitando a troca de números e consequente prejuízo à comunicação desejada. Frise-se que os números utilizados pela UFU são amplamente divulgados e conhecidos nacionalmente e fora do país.

5.14. O custo total (mensal) corresponde a todas taxas ou tarifas cobradas mensalmente para manutenção dos serviços no decorrer de toda a vigência do contrato. Nenhum valor adicional poderá ser cobrado por serviços não previstos na contratação.

5.15. A CONTRATANTE será cobrada única e exclusivamente pela quantidade de serviços e/ou assinaturas /ramais medidos mensalmente, de forma proporcional ao período que ficaram ativos no mês, após apuração no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

5.16. A CONTRATADA deve possuir licença ou autorização para a prestação de serviço STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações).

5.17. As licenças de *softphone* devem estar disponíveis para cada ramal ativo e permitir a realização de chamadas entre os terminais DDR, bem como receber e realizar chamadas externas, mesmo que o usuário esteja fora das dependências da UFU, desde que tenha acesso à internet no seu dispositivo.

5.18. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA a configuração, ativação, testes de funcionamento da solução e a instalação dos aparelhos telefônicos nas unidades da UFU, garantindo o pleno funcionamento dos serviços contratados dentro do prazo previsto.

5.18.1. Além da configuração dos ramais nos aparelhos IP fornecidos em comodato e *softphones*, a CONTRATADA será responsável pela configuração dos aparelhos IP existentes na UFU, conforme detalhado abaixo:

a) Aparelhos DeskPhones H2P - Alcatel-Lucent: aparelhos telefônicos IP (sem uso), adquiridos em 2025. Quantidade: 70 unidades.

b) ATA (Adaptador de Telefone Analógico): aparelhos atualmente em uso (ativos), instalados na UFU. Fabricantes/modelos: Grandstream HT802, Grandstream HT812, Intelbras GKM2210T, Intelbras ATA 200. Quantidade: 80 unidades ativas.

5.18.1.1. Os aparelhos mencionados deverão ser instalados em locais a serem definidos pela Universidade, podendo abranger quaisquer *campi*, conforme a necessidade e conveniência da Administração.

5.19. A CONTRATADA deverá atender às especificações contidas neste Termo de Referência e Anexos, incluindo o Estudo Técnico Preliminar.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

- 5.20.1. Assegurar a continuidade da prestação do serviço durante o período de transição para eventual novo fornecedor;
- 5.20.2. Fornecer à CONTRATANTE todas as informações técnicas necessárias à migração da solução, incluindo configurações, numeração, registros e demais parâmetros relevantes;
- 5.20.3. Viabilizar a portabilidade e preservação dos números telefônicos institucionais, sem restrições técnicas ou comerciais;
- 5.20.4. Encerrar o contrato de forma ordenada, sem causar interrupções ou prejuízos às comunicações institucionais;
- 5.20.5. Proceder à retirada dos equipamentos fornecidos em comodato, quando aplicável, mediante agendamento e de forma a não comprometer a continuidade do serviço durante a transição.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e 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 o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Reunião Inicial

- 6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para a 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.
 - 6.6.1. A Contratada deverá informar à Contratante o nome do preposto, bem como seu endereço eletrônico (e-mail) e telefone, por meio dos quais serão prestadas ou requeridas informações que exigem celeridade e registro.
- 6.7. A Contratada não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto.
- 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.

Rotinas de Fiscalização

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

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.

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.

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.

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.

6.14. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

6.15. 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.

6.16. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

6.16.1. [verificação periódica da conformidade dos serviços prestados com os níveis de serviço, prazos, padrões de qualidade e requisitos técnicos definidos no Termo de Referência e no contrato;](#)

6.16.2. [acompanhamento da entrega de produtos, relatórios, sistemas, equipamentos ou demais artefatos previstos contratualmente, com validação técnica do seu funcionamento e aderência às especificações;](#)

6.16.3. [registro formal das medições de desempenho, ocorrências técnicas, não conformidades e providências adotadas, para subsidiar atestação, glosas, sanções ou ajustes contratuais.](#)

6.17. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

6.18. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação, por força da Instrução Normativa Seges/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

Fiscalização Administrativa

6.19. 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.

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

Gestor do Contrato

6.21. Cabe ao gestor do contrato:

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

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o [Instrumento de Medição de Resultado \(IMR\)](#), conforme o disposto nesta seção.
- 7.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- 7.2.1. não produziu os resultados acordados,
 - 7.2.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou,
 - 7.2.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 7.3. [A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.](#)
- 7.4. [O objetivo do IMR é vincular o pagamento dos serviços aos resultados alcançados, em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as reduções de pagamento, originadas pelo](#)

descumprimento do IMR, serem interpretadas como penalidades ou multas, as quais exigem a abertura do regular processo administrativo e do contraditório.

7.5. Nos casos de inadimplemento na prestação dos serviços, as ocorrências serão registradas pela Contratante, que notificará a Contratada, atribuindo pontos para as ocorrências segundo as tabelas abaixo:

Tabela de Ocorrências			
Item	Não cumprimento de serviços (NCS)	Incidência	Ponto perdido por Ocorrência
NCS-1	• Entregar documento de cobrança em prazo superior a 30 dias úteis após o período de apuração do serviço realizado	Por ocorrência	0,3
NCS-2	• Cobrança por serviços não prestados ou cobrança de valores em desacordo com o contrato	Por ocorrência	0,6
NCS-3	• Enviar fatura e/ou detalhamento da fatura com erro, após pedido de correção pela fiscalização contratual	Por ocorrência	0,3
NCS-4	• Não realizar, no prazo previsto na legislação vigente ou acordado com a Contratante, a portabilidade numérica para ramais (DDR) /linhas de telefones fixos	Ocorrência por número telefônico, por dia	0,4
NCS-5	• Transferir a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto para terceiros	Por ocorrência	0,6
NCS-6	• Recusar-se a executar algum serviço que esteja previsto contratualmente sem justificativa	Por serviço, por dia	0,3
NCS-7	• Descumprir o tempo de restabelecimento dos serviços à condição de normalidade (Quadro Classificação de Severidades, item 7.7.), Severidade Crítica e Severidade Alta.	A cada hora de atraso, por ocorrência	0,4
NCS-8	• Descumprir o tempo estabelecido (Quadro Classificação de Severidades, item 7.7.), Severidades Média e Baixa	A cada hora de atraso, por ocorrência	0,4
NCS-9	• 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	0,5
NCS-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
NCS-11	• Interromper a prestação dos serviços sem comunicação prévia ou acordada com a CONTRATANTE; ou, • Não comunicar as interrupções programadas dos serviços ao respectivo agente de fiscalização contratual.	Para cada hora, totalizada pela soma de interrupções	0,6
NCS-12	• Encerrar chamado sem que o atendimento tenha resolvido o problema.	Por ocorrência	0,4
NCS-13	• Deixar de efetuar testes de verificação, quando solicitados.	Por ocorrência e por localidade	0,4
NCS-14	• Deixar de fornecer relatórios mensais automáticos consolidando todas as ocorrências que permitam avaliar os índices de Disponibilidade (Uptime); Tempo de Resposta; Tempo de Solução (Crítico); Qualidade da Voz (MoS).	Mensal, até o 5º dia útil	0,4

7.6. A cada registro de ocorrência será apurado o somatório da pontuação das ocorrências acumuladas no período mensal avaliado. Esta pontuação servirá como base para que a Contratante aplique as glosas previstas, de modo que, atingindo a pontuação igual ou superior à estabelecida na tabela abaixo, a Contratada será notificada para apresentar justificativas.

Faixa	Somatório de Pontos Perdidos ($\sum Pp$)	Percentual de Descontos (Glosa)
1	$\sum Pp \leq 0,5$	não ocorrerá incidência de desconto
2	$0,5 < \sum Pp \leq 1,0$	haverá desconto de 1% em relação à totalidade dos serviços prestados na apuração mensal
		haverá desconto de 3% em relação à totalidade dos serviços prestados na

3	$1,0 < \sum Pp \leq 1,5$	apuração mensal
4	$\sum Pp > 1,5$	haverá desconto de 5% em relação à totalidade dos serviços prestados na apuração mensal

7.7. Quadro Classificação de Severidades e prazos para solução

Classificação	Impacto	Tipos de Ocorrência	Tolerância para início de atendimento (Obs. 1)	Prazo de solução do chamado (Obs. 2)	Horário de Cobertura
1 - Severidade Crítica	Ocorrência que inviabiliza totalmente o uso da solução ou a operação dos ramais.	- Indisponibilidade total do sistema, queda de troncos SIP (entrada/saída de chamadas) ou falha no SBC; - Falhas que representam altos riscos de segurança para a solução/sistema;	Até 30 minutos	04 (quatro) horas	24x7 (24h/dia, 7 dias /semana)
2 - Severidade Alta	Ocorrência que impacta parcialmente a operação, afetando usuários ou serviços específicos, mas sem inviabilidade total.	- Grupo de ramais não faz chamadas e/ou não recebe ligações; - Grupo de ramais com baixa qualidade de áudio (eco/jitter/delay) nas chamadas/ligações telefônicas; - Serviço de URA interrompido ou com funcionamento irregular; - Problema de acesso ao Portal Web;	Até 01 (uma) hora útil	08 (oito) horas úteis	Horário comercial (8h às 18h)
3 - Severidade Média	Ocorrência pontual que afeta um único usuário ou componente, sem impedir a comunicação básica.	- Dificuldade em acessar relatórios; - Problemas físicos em um terminal ou em funções operacionais do aparelho; - Substituição de aparelhos telefônicos IP ou fontes; - Ativação/desativação de serviços (categoria de ramais, criação/modificação de grupos de ramais, dentre outros); - Configurações de equipamentos/software (considerando acesso remoto);	Até 04 (quatro) horas úteis	24 (vinte e quatro) horas úteis	Horário comercial (8h às 18h)
4 - Severidade Baixa	Requisição de rotina ou solicitação administrativa sem impacto imediato na comunicação.	- Ativação/Desativação de novo terminal/ramal; - Mudança de endereço físico de equipamentos; - Requisição de serviço ou situação que não se enquadre na condição de severidades 1, 2 e 3.	Até 08 (oito) horas úteis	48 (quarenta e oito) horas úteis	Horário comercial (8h às 18h)

OBSERVAÇÕES:

- Contagem de Prazo:** O tempo de solução começa a contar a partir da abertura do chamado no portal ou registro telefônico ou e-mail.
- Prorrogação:** Prazos podem ser suspensos caso a falha seja comprovadamente da infraestrutura interna da CONTRATANTE ou por falta de acesso físico ao local, se necessário.

7.8. A Contratada deverá atentar para os índices abaixo que visam a disponibilidade, qualidade da voz e eficiência do suporte:

IDS – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DO SISTEMA	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir a disponibilidade mensal do sistema de telefonia VoIP, considerando o tempo total de funcionamento versus indisponibilidades.
Meta a cumprir	IDS igual ou superior a 99,8% mensal.
Instrumento de medição	Monitoramento automatizado 24x7 da plataforma através de ferramentas de gerenciamento da contratada, com logs detalhados de indisponibilidades.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal automatizado fornecido pela contratada com consolidação de todas as ocorrências de indisponibilidade, validado pela fiscalização técnica.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	IDS = 100 * [(Tempo Total - Tempo de Inatividade) / Tempo Total]
Observações: Obs1: Consideram-se indisponibilidades apenas as falhas do sistema que impeçam completamente o uso da telefonia. Obs2: Manutenções programadas comunicadas com 48h de antecedência não são computadas como indisponibilidade, limitadas a 4h mensais. Obs3: Excluem-se as indisponibilidades da Contratante: falhas de <i>link</i> de internet da Contratante, problemas no hardware local, queda de energia elétrica ou erros de operação do usuário.	
Início de Vigência	60 dias após Ordem de Serviço Inicial.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	• IDS ≥ 99,8% sem descontos sobre o valor da fatura mensal
	• IDS ≥ 99,5% e < 99,8% 2% de desconto
	• IDS ≥ 98,0% e < 99,5% 15% de desconto
	• IDS < 98,0% 30% de desconto

IQA – ÍNDICE DE QUALIDADE DE ÁUDIO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir a qualidade das chamadas através do MOS (Mean Opinion Score) médio mensal das chamadas realizadas. Evitar que ocorram chamadas com eco, atraso (<i>delay</i>) perceptível ou voz robotizada.
Meta a cumprir	IQA igual ou superior a 4,0 (escala 1-5).
Instrumento de medição	Análise automatizada de qualidade de chamadas pelo PABX virtual em nuvem, com coleta estatística de chamadas no mês.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal com estatísticas de qualidade, incluindo MOS médio, <i>jitter</i> , latência e perda de pacotes.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	IQA = MOS médio mensal de todas as chamadas realizadas
Observações: Obs1: Consideram-se apenas chamadas com duração superior a 30 segundos Obs2: Problemas de qualidade comprovadamente originados na rede da UFU não são considerados.	
Início de Vigência	60 dias após Ordem de Serviço Inicial.
	• IQA ≥ 4,0 sem descontos sobre o valor da fatura mensal

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	• IQA ≥ 3,5 e < 4,0	3% de desconto
	• IQA < 3,5	15% de desconto

IRS – ÍNDICE DE RESPOSTA DO SUPORTE	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de resposta inicial aos chamados de suporte técnico conforme criticidade estabelecida.
Meta a cumprir	IRS igual ou superior a 90% mensal.
Instrumento de medição	Sistema de abertura e controle de chamados da contratada, com registro de <i>timestamps</i> de abertura e primeira resposta.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal com estatísticas de todos os chamados abertos, tempos de resposta e classificação por criticidade.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	IRS = 100 * (Chamados atendidos no prazo / Total de chamados abertos)
Observações: Obs1: Prazos conforme Classificação de Severidades (Quadro do item 7.7.): Crítica=30min, Alta=1h, Média=2h Obs2: Chamados fora do horário comercial têm prazo iniciado no próximo dia útil, exceto críticos.	
Início de Vigência	60 dias após Ordem de Serviço Inicial.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	• IRS ≥ 90% sem descontos sobre o valor da fatura mensal
	• IRS ≥ 80% e < 90% 5% de desconto
	• IRS ≥ 70% e < 80% 10% de desconto
	• IRS < 70% 20% de desconto

7.9. A apuração dar-se-á com periodicidade mensal, considerando-se o período de realização dos serviços.

7.9.1. A emissão da fatura pela Contratada está condicionada à informação do valor de glosas resultante da avaliação do IMR para o período;

7.9.2. Constarão no relatório do(s) fiscal(is) do contrato, dentre outras informações, os indicadores/metast alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais e demais informações relevantes para a gestão contratual;

7.9.3. No caso de glosas no(s) faturamento(s) decorrente(s) do não cumprimento do IMR, a Contratada disporá do prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data do fechamento da avaliação dos indicadores, para apresentar justificativas à Contratante, que deverá avaliá-las no mesmo prazo. Sendo aceitas as justificativas, ou se elas não forem avaliadas pela Contratante tempestivamente, será considerado aceite tácito e não haverá a aplicação do redutor;

7.9.4. A aplicação das glosas decorrentes do não cumprimento do IMR acordado é cumulativa no mês avaliado e não prejudica a aplicação das sanções a que a Contratada esteja sujeita pelo não cumprimento das obrigações contratuais ou execução insatisfatória dos serviços, nos termos previstos em lei.

Recebimento

7.10. Os serviços **serão recebidos provisoriamente**, no prazo de **até 05 (cinco) dias úteis**, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

- 7.11. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da Contratada com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.
- 7.12. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.
- 7.13. 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.
- 7.14. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 7.15. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período **mensal de execução dos serviços**.
- 7.16. Ao final de cada período/evento de faturamento:
- 7.16.1. o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à Contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;
- 7.17. 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.
- 7.18. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.
- 7.19. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.
- 7.20. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 7.21. 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.
- 7.22. 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.
- 7.23. Os serviços serão recebidos **definitivamente** no prazo de **até 10 (dez) dias úteis**, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 7.23.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.
- 7.23.2. 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;
- 7.23.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

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

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

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

7.25. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela Contratada, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.26. 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

7.27. 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, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.28. 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

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

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

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

7.31. 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.

7.32. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

7.32.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

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

7.33. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da Contratada, 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 da Contratante.

7.34. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da Contratada, 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.

7.35. Persistindo a irregularidade, a Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à Contratada a ampla defesa.

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

Prazo de pagamento

7.37. 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.

7.38. No caso de atraso pela Contratante, os valores devidos à Contratada serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice [IST \(Índice de Serviços de Telecomunicações\)](#) de correção monetária.

Forma de pagamento

7.39. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela Contratada.

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

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

7.41.1. 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.

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

Reajuste

7.43. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em [\[21/02/2026\]](#).

7.44. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da Contratada, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela Contratante, do [Índice de Serviços de Telecomunicações - IST](#), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

7.46. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

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

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

7.49. 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.

7.50. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

7.51. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação da Contratante.

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

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

7.51.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratada) 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.

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

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

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

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

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

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

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

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

8.2.4. Multa:

8.2.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de **1% (um por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **30 (trinta)** dias.

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

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

8.2.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h”, de **5% (cinco por cento)** a **15% (quinze por cento)** do valor da contratação.

8.2.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de **10% (dez por cento)** do valor da contratação.

8.2.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de **5% (cinco por cento)** a **10% (dez por cento)** do valor da contratação.

8.2.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de **3% (três por cento)** a **8% (oito por cento)** do valor da contratação.

8.2.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de **0,5% (cinco décimos por cento)** a **3% (três por cento)** do valor da contratação.

8.2.4.8. A gradação das multas previstas com percentuais variáveis (itens 8.2.4.3, 8.2.4.5, 8.2.4.6 e 8.2.4.7) observará a gravidade da infração, a reincidência e o prejuízo causado à Administração.

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

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

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

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

8.7. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de **30 (trinta)** dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

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

8.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

8.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.9.2. as peculiaridades do caso concreto;

8.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

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

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

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

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

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

8.12.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

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

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

Regime de Execução

9.2. O regime de execução do objeto será de **empreitada por preço unitário**.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

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

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

9.6. **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;[A10]

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

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

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

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

9.11. **Consórcio de empresas:** contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

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

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

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

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

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

Qualificação Econômico-Financeira

9.21. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, de acordo com a Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II;

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

9.21.2. Caso a certidão apresente data de vigência expressa pelo Cartório Distribuidor, essa prevalece sobre o item anterior (9.21.1.)

9.22. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício **do último exercício social**, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

9.23. 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 anual estimado correspondente à Ordem de Serviço Inicial, baseado nos quantitativos da tabela do item 5.11.**

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

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

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

Qualificação Técnica

9.27. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

9.27.1. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

9.28. Documentos a serem apresentados na habilitação pela Licitante vencedora

9.28.1. **Da outorga e regularidade perante a ANATEL:** A LICITANTE vencedora deverá comprovar a detenção de outorga de autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) para o exercício da atividade de exploração do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), nas modalidades local e de longa distância nacional e internacional, mediante a apresentação de:

- a) Ato de Autorização e respectivo extrato de publicação no Diário Oficial da União (DOU), em plena validade;
- b) Comprovação de que a outorga abrange as Áreas Locais (CNEs) onde o serviço será efetivamente prestado;
- c) Certidão de Regularidade perante a ANATEL, demonstrando a inexistência de sanções que impeçam a exploração do serviço.

9.28.2. **Da capacidade de portabilidade numérica:** A Licitante vencedora deverá comprovar que está apta a realizar a migração dos acessos telefônicos atuais da CONTRATANTE, apresentando:

- a) **Comprovante de Cadastro da Operadora na ABR Telecom** (Entidade Administradora da Portabilidade);
- b) **Declaração de Acesso à base de dados operacionais (BDO)** de Portabilidade, demonstrando capacidade técnica para processar as solicitações de transferência de numeração;
- c) Caso a licitante utilize infraestrutura de terceiros, deverá apresentar o **Contrato de Prestação de Serviços** ou **Acordo de Interconexão** com a empresa detentora do cadastro na ABR Telecom, com vigência compatível ao objeto desta licitação.

9.28.3. Para fins do item anterior, a documentação deverá comprovar formalmente que a empresa (licitante ou operadora parceira) está apta a realizar a portabilidade numérica **nas áreas locais**, objeto deste Termo de Referência.

Qualificação Técnico-Operacional

9.29. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

9.29.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

9.29.1.1. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de **3 (três)** anos do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

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

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

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

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

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

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

Disposições gerais sobre habilitação

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

9.33. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

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

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

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

Documentação complementar para cooperativas

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

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

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

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

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

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

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

9.37.6.1. ata de fundação;

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

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

9.37.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

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

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

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

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação para 60 meses, que é o máximo aceitável, é de **R\$ 2.732.118,00 (Dois milhões, setecentos e trinta e dois mil, cento e dezoito reais)**, conforme custos unitários apostos na [tabela contida no item 1.2. acima].

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

11.1.1. As informações sobre: Gestão/Unidade; Fonte de Recursos; Programa de Trabalho; Elemento de Despesa; Plano Interno serão fornecidas em tempo oportuno.

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

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

CLASSIFICAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

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

12.2. De acordo com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, classifica-se como :

(X) DE ACESSO PÚBLICO () RESERVADA () SECRETA () ULTRASSECRETA

13. ANEXO I

MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DO PRESTADOR

A CONTRATADA deverá assinar termo de sigilo e confidencialidade conforme modelo abaixo:

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DO PRESTADOR

O senhor(a) _____, pessoa física com residência em _____, inscrita no CPF com o n.º _____ E-mail _____, empregada _____ pela _____ Endereço empresa _____ E-mail _____, doravante denominado simplesmente signatário, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente organizacional da Universidade Federal de Uberlândia – UFU, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

- 1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da UFU reveladas ao signatário em função da prestação dos serviços continuados de apoio administrativo, com mão de obra exclusiva;
- 2. A não utilizar QUAISQUER informações (Técnicas Administrativas ou Gerenciais), confidenciais ou não, a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros;
- 3. O signatário compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da UFU, das informações restritas reveladas;

4. O signatário deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento próprio;
5. A não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação a que tiver acesso;
6. A não apropriar para mim ou para outrem de QUALQUER material técnico, gerencial ou administrativo que venha a ser disponível;
7. O signatário obriga-se a informar imediatamente a UFU qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
8. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovadas, sem autorização expressa da UFU, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a UFU e o signatário sem qualquer ônus para a UFU. Nesse caso, o signatário, estará sujeito, por ação ou omissão, além das eventuais multas definidas no contrato, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela UFU, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.
9. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas da UFU.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, o signatário assina o presente termo através de seus representantes legais.

Uberlândia, __ de ____ de 20__.

[NOME DA PESSOA RECEPTORA]

Nome:

Nome:

14. ANEXO II

TERMO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O GUIA DE CONDUTA ÉTICA E LIMITES DE RELAÇÃO ENTRE SERVIDORES E ENTES PRIVADOS OU CONTRATADOS NO ÂMBITO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA - UFU

Eu, _____, inscrito(a) no CPF sob nº _____, neste ato representando o(a) _____, inscrito(a) no CNPJ nº _____, declaro: Ter recebido cópia ou indicação de acesso do "Guia de Conduta Ética e Limites de Relação entre Servidores e Entes Privados ou Contratados no Âmbito da Universidade Federal de Uberlândia - UFU"; Ter conhecimento do inteiro teor do referido guia e estar de pleno acordo com o seu conteúdo, que li e entendi, comprometendo-me a cumpri-lo fielmente durante toda a vigência de meu contrato e, após, no que for cabível; Ter conhecimento de que para fornecer serviços, bens e produtos ou estabelecer qualquer tipo de parceria com a Universidade Federal de Uberlândia é necessário respeitar fielmente o presente Guia, cujas avaliações quanto ao cumprimento serão objeto de cláusula(s) contratual(ais). Ter conhecimento de que as infrações a este Guia, às políticas e normas da Universidade Federal de Uberlândia serão analisadas, mediante a apresentação de relatórios, documentos, disponibilização de acesso a sistemas informatizados, vistorias, na forma que forem estabelecidas nas cláusulas contratuais, estando sujeitas à não prorrogação dos contratos

administrativos e às ações aplicáveis, sem prejuízo de encaminhamento aos órgãos responsáveis pela apuração dos fatos e aplicação das penalidades cabíveis.

_____, _____ de _____ de _____

15. 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: Portaria de Pessoal UFU Nº 2610, de 10 de maio de 2024

AFONSO CELSO FURTADO PIMENTA NEVES

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 08/06/2026 às 16:48:16.

Despacho: Portaria de Pessoal UFU Nº 2610, de 10 de maio de 2024

ERNALDO SAMUEL DE ALCANTARA

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 08/06/2026 às 17:24:05.