



Governo do Distrito Federal
Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal
Coordenação de Administração Geral
Gerência de Serviços Gerais

Termo de Referência n.º 15/2025 - IPEDF/PRESI/DAG/COAG/GESER

1. OBJETO

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de serviços de telefonia Voip/PABX em nuvem por meio de empresa especializada para integração telefônica do Serviço Telefônico Fixo Comutado STFC, Telefonia IP com tecnologia do tipo Voip/PABX em nuvem, numa quantidade de 100 ramais, cuja solução inclui serviços de implantação, suporte e comodato de equipamentos, outorga e autorização junto a ANATEL, portabilidade das linhas/números, softwares, hardwares de comunicação, serviços de instalação, treinamento das equipes, operação assistida, transferência de conhecimento, suporte técnico especializado e garantias técnicas, em conformidade com a Lei Geral das Telecomunicações e demais normas regulamentadoras emitidas pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, visando atender as necessidades do Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal conforme especificações e condições constantes deste Termo de Referência.

2. DETALHAMENTO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Benefícios indiretos e diretos que resultarão da contratação

2.1.1. Benefícios Indiretos

2.1.1.1. Garantia da continuidade dos negócios do IPEDF por meio de aquisição de uma solução tecnológica de telefonia baseada em serviço.

2.1.1.2. Suporte aos negócios do IPEDF por meio do aumento de capacidade da Tecnologia da Informação no atendimento e execução das solicitações das áreas de negócio pelo desenvolvimento e melhoria de soluções especializadas.

2.1.1.3. Alinhamento estratégico com as iniciativas do IPEDF, garantindo a entrega de valor para que as áreas finalísticas consigam atingir seus objetivos.

2.1.1.4. Redução de impactos para as áreas de negócio decorrentes de defeitos das soluções de telefonia ou da restrição de capacidade de atendimento de demandas e incidentes, os quais serão todos demandados à CONTRATADA através de abertura de chamados com Acordo de Nível de Serviço (ANS) baseado na gravidade de cada incidente.

2.1.1.5. Maior controle sobre a qualidade das soluções e, conseqüentemente, do provimento e guarda das informações, o qual será realizado através de Sistema de Gestão da Solução, com seus requisitos devidamente detalhados no Termo de Referência.

2.1.1.6. Adequação da relação entre CONTRATADA e CONTRATANTE com avanço no processo de amadurecimento organizacional do IPEDF, por meio da remuneração baseada em unidades de ramais instalados, possibilitando uma gestão centralizada por parte da Administração Pública, utilizando uma menor quantidade de Servidores Públicos na tarefa de acompanhar o Contrato e o serviço prestado, gerando efetividade no serviço e na gestão do Contrato e cumprindo determinações da Instrução Normativa SLTI/MP n.º 04/2010, Portaria SLTI/MP n.º 11, de 31 de dezembro de 2008 e Portaria SLTI/MP n.º 31, de 29 de novembro de 2010.

2.1.1.7. Cumprimento das determinações do Decreto-Lei n.º 200/67, mantendo os funcionários do quadro de servidores nas atividades de gestão das políticas de TI, enquanto se terceirizam as atividades operacionais correlatas.

2.1.1.8. Planejamento da execução físico-financeira do contrato, usando como unidade de medida o ramal ativo, com ligações nacionais e locais ilimitadas, com a emissão de 01 (um) nota fiscal mensal, referente aos serviços descritos no objeto, analisados e atestados mediante resultados.

2.1.1.9. Melhoria dos processos internos de fiscalização e gestão de contrato e projetos do IPEDF, visto que não haverá contas telefônicas de operadoras.

2.1.1.10. Melhoria da qualidade dos serviços prestados pela IPEDF, com adoção das melhores práticas de mercado incorporadas à rotina diária da unidade, com processos definidos e padronizados.

2.1.1.11. Modernização do sistema de comunicação e telefonia com a substituição do sistema legado por uma solução convergente e que forneça novas funcionalidades aos usuários.

2.1.2. **Benefícios Diretos**

2.1.2.1. Aumentar o controle dos gastos relacionados à telefonia, possibilitando que os contratos de STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), VoIP e outros relacionados, possam ser centralizados no mesmo certame, com uma única CONTRATADA, assim como armazenar todo controle da documentação contratual, a fim de possibilitar a prestação de contas para os Órgãos de Controles interno e externo.

2.1.2.2. Racionalização dos recursos dispendidos na operação e manutenção do sistema de telefonia; com a adoção de um sistema baseado em rede IP elimina-se a necessidade de manutenção de uma rede de comunicação dedicada para o sistema de telefonia, que passa a compartilhar a rede de dados existente.

2.1.2.3. Possibilidade de integrar nas estações de trabalho dos usuários voz e dados, tornando a infraestrutura de comunicação convergente. Desta forma, compartilha-se equipamentos e recursos humanos para diferentes tarefas.

2.1.2.4. Prover uma solução que possibilite fiscalizar o Acordo de Nível de Serviço (ANS) pactuado com foco na redução de custos, redução de riscos e ganhos de produtividade.

2.1.2.5. Permitir a geração de relatórios personalizados pelo usuário final, baseados em métricas e funcionalidades devidamente detalhadas no Termo de Referência.

2.1.2.6. Redução de custo imediato nas ligações locais devido ao uso da Internet e da conexão do IPEDF.

2.1.2.7. Permitir a geração de alertas de monitoração via SMS de serviços e equipamentos computacionais usando o sistema de telefonia VoIP integrada à rede IP de dados já existente.

2.1.2.8. Prover uma solução que possibilite fiscalizar o Acordo de Nível de Serviço (ANS) pactuado com foco na redução de custos, redução de riscos e ganhos de produtividade.

3. **NECESSIDADE DO NEGÓCIO**

3.1. O Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal, órgão da Administração Direta do Governo do Distrito Federal, que tem como competência produzir e disseminar dados e informações de caráter técnico e científico, capazes de subsidiar os órgãos do Governo do Distrito Federal e demais entidades da sociedade na proposição de políticas públicas essenciais ao desenvolvimento.

3.2. A produção de todos os colaboradores do IPEDF depende intensamente do uso de tecnologia. Esse uso será intensificado com a oferta de novos serviços a partir da integração da comunicação de voz e imagem à comunicação de dados e a partir do uso cada vez maior de dispositivos móveis.

3.3. A modernização da infraestrutura de TIC e integração dos sistemas de comunicação de dados, voz e imagem objetiva aumentar a disponibilidade, segurança, mobilidade e integração dos serviços e prover

o suporte a novos serviços, além de oferecer facilidade de manutenção e configuração remota.

3.4. Essa modernização estabelece as bases para tornar os trabalhos dos colaboradores mais eficientes e eficazes através de uma infraestrutura viabilizada para comunicações unificadas, integrada.

4. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA SOLUÇÃO

4.1. Deverá suportar criptografia ponto a ponto, seja em conferência.

4.2. Deverá possuir autenticação e criptografia de forma nativa.

4.3. Suporte para mecanismo de privacidade para SIP e ao protocolo IPSec para conexão segura com outras aplicações.

4.4. A solução deverá ter, no mínimo, as seguintes configurações:

4.4.1. Gerenciamento de ramais;

4.4.2. Gerenciamento de usuários;

4.4.3. Gerenciamentos de grupo de captura;

4.4.4. Encaminhamento de chamadas;

4.4.5. Gerenciamento de correio de voz.

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

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

4.7. O projeto técnico de instalação do equipamento deverá observar os requisitos mínimos exigidos pela ANATEL.

5. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

5.1. Contratada e seus prestadores de serviço deverão respeitar a Política de Segurança da Informação e Comunicação (POSIC) do Governo do Distrito Federal conforme Resolução nº 01, de 29 de abril de 2024, bem como as demais normas internas do IPEDF.

5.2. Todas as informações obtidas pela CONTRATADA quando da instalação da solução de TI deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados, conforme previsto no Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012.

5.3. Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do IPEDF, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas pela CONTRATADA sem expressa autorização da CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes do Termo de Confidencialidade de Informações – Apêndice “E”, a ser firmado entre a CONTRATADA e seus empregados, disponibilizada cópia à CONTRATANTE.

5.4. Os profissionais da CONTRATADA que atuarão na instalação da solução de TI receberão acesso privativo e individualizado sobre as tarefas que lhe são confiadas, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito.

5.5. Será considerada ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como de documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços.

5.6. A CONTRATADA obriga-se a dar ciência imediata, por escrito, à CONTRATANTE, sobre qualquer anormalidade que verificar na instalação da solução de TI.

5.7. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, quaisquer ações que tramitem na rede e equipamentos da CONTRATANTE poderão ser auditadas.

6. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

6.1. A execução dos serviços será avaliada por meio dos parâmetros de Níveis Mínimos de Serviço - NMS, conforme estabelecido nesse Termo de Referência

6.2. Os relatórios de evidências serão elaborados pela CONTRATANTE e apresentados à IPEDF, constando minimamente todos os chamados atendidos no período de referência, com seus respectivos Acordos de Níveis de Serviços (ANS) previstos e realizados, além de informações gerenciais extraídas do Sistema de Gestão da Solução.

6.3. O acionamento de possíveis falhas identificadas na execução dos serviços será via central de atendimento por telefone, pela web ou e-mail.

6.4. Serão considerados comunicação formal entre as partes, com respectivo recebimento registrado, para efeito no âmbito administrativo - aspectos contratuais (gestão comercial) e ordens de serviço (requisições de mudança, ativação, desativação e parametrização de serviços e tratamento de informações sigilosas):

6.5. Ofícios ou e-mails destinados aos representantes, gestores e fiscais designados, dos setores contratuais, dos setores financeiros e dos setores técnicos (estes últimos quando integrantes da Equipe de Gerenciamento do Contrato) de ambas as partes.

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

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

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

7. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1. Da Habilitação

7.1.1. Comprovação jurídica:

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

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

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

7.1.2. **Regularidade fiscal, social e trabalhista:**

- I- Registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
- II- Prova de inscrição no cadastro de contribuinte Estadual, Municipal ou do Distrito Federal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- III- Prova de regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal ou Distrital, do domicílio ou sede da licitante;
- IV- Prova de regularidade com a Fazenda Federal por meio da Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais, inclusive contribuições previdenciárias, e à Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil, nos termos da Portaria Conjunta RFB/PGFN n.º 1.751, de 2014;
- V- Para as empresas com sede e/ou domicílio fora do Distrito Federal, certidão Negativa de Débitos ou certidão positiva com efeito de negativa, emitida pela receita da fazenda do Governo do Distrito Federal, em plena validade, que poderá ser obtida através do site www.fazenda.df.gov.br, de acordo com art. 173, da Lei Orgânica do Distrito Federal (LODF);
- VI- Certificado de Regularidade perante o FGTS, fornecido pela Caixa Econômica Federal;
- VII- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), em plena validade, que poderá ser obtida no site www.tst.jus.br/certidao.

7.1.3. **Qualificação Técnica:**

- I- O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos;
- II- Os atestado de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor;
- III- O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

7.2. **Da sustentabilidade:**

7.2.1. A Contratada deverá declarar que atende aos requisitos de sustentabilidade previstos no art. 2º, da Lei Distrital n.º 4.770, de 22 de fevereiro de 2012, com vistas à convergência ao art. 2º do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023, que regulamenta a Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, no âmbito da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Distrito Federal, a fim de estabelecer a implementação de critérios, práticas e ações de logística sustentável, devendo ser observados os requisitos ambientais com menor impacto ambiental em relação aos seus similares.

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

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

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

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

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

7.3. **Do consórcio, da cooperativa e da subcontratação:**

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

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

7.4. **Da garantia da contratação:**

7.4.1. A Contratada, no prazo de 10 (dez) dias corridos após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, podendo optar por qualquer das modalidades previstas no art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021.

8. **DOS CRITÉRIOS DE AGRUPAMENTO DE ITENS EM LOTE ÚNICO**

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

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

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

8.4. Ressalte-se, ainda, que o agrupamento visa evitar o desinteresse dos licitantes no fornecimento dos produtos e, conseqüentemente, a falta de oferta na licitação para algum dos itens, haja vista o baixo quantitativo e valor que serão registrados para cada item, fato este que poderia ocorrer se os itens não fossem agrupados, o que prejudicaria o IPEDF com a não contratação de determinado serviço. Entende-se, também, que a adjudicação agrupada proporcionará vantagens de natureza logística e econômica para a Administração. Do ponto de vista logístico, o gerenciamento de um número menor de fornecedores traz benefícios operacionais à Administração.

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

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

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

9. **DA NATUREZA DO SERVIÇO**

9.1. Este Termo de Referência trata de SERVIÇO COMUM, cujos padrões de desempenho e qualidade estão definidos por meio de especificações usuais do mercado (art. 6º da Lei 14.133/21).

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

9.3. O objeto desta contratação não se enquadra como bem de luxo, conforme art. 20 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021 e art. 73, inciso I, do art. 74 e art. 77 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 2023.

10. QUANTIFICAÇÃO DO OBJETO

10.1. Tabela de Quantificação

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE DE RAMAIS	UNIDADE DE FORNECIMENTO	QUANTIDADE DE SERVIÇOS (meses)
1	Contratação de serviços de telefonia Voip/PABX em nuvem por meio de empresa especializada para integração telefônica do Serviço Telefônico Fixo Comutado STFC, Telefonia IP com tecnologia do tipo Voip/PABX em nuvem, cuja solução inclui serviços de implantação, suporte e comodato de equipamentos, outorga e autorização junto a ANATEL, portabilidade das linhas/números, softwares, hardwares de comunicação, serviços de instalação, treinamento das equipes, operação assistida, transferência de conhecimento, suporte técnico especializado e garantias técnicas	100	Serviço	12

11. DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO

11.1. O objeto da licitação tem a natureza de serviço contínuo de telefonia IP, utilizando os links de internet MPLS e/ou ADSL já disponibilizados pela CONTRATANTE.

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

11.3. Realizar, se possível, a portabilidade numérica das linhas devendo ser mantidas as faixas de numeração utilizadas pela Contratante, sem ônus, independentemente da operadora do serviço a que esteja atualmente vinculada, respeitando-se as normas de portabilidade da ANATEL.

11.4. O hardware utilizado na solução não poderá limitar o software e a evolução deste, otimizando as possibilidades de serviços da tecnologia VOIP. Ex.: Agenda Web, Customização de Agenda Usuário,

desenvolvimento de Aplicativos (Apps mobile), entre outros.

- 11.5. O sistema de gerência da plataforma deverá prover administração dos recursos de telefonia IP.
- 11.6. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.
- 11.7. O Servidor de telefonia IP deverá controlar de forma centralizada os demais elementos necessários à Solução, bem como oferecer seu gerenciamento de forma centralizada.
- 11.8. Todas as licenças de uso integrantes da Solução, sejam elas de software ou hardware, deverão ser válidas pelo período que durar a vigência contratual.
- 11.9. A Solução deverá suportar ramais IP usando softwares do tipo softphones (aplicativos para smartphones, aplicativos para desktops Windows 10 ou superior), devendo ser gratuito e ter acesso com login e senha de usuário.
- 11.10. A solução deverá prever o uso de softphones configurados com ramais IP em funcionamento em aparelhos celulares do IPEDF e desktop.
A quantidade de entroncamentos de entrada e saída fornecida pela CONTRATADA deverá ser suficiente e necessária para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico do objeto.
- 11.11. Todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões de troncos de entrada e saída serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE.
- 11.12. A Solução deverá realizar de forma automática o provimento dos telefones IP, de forma que, ao se registrarem no controlador, sejam automaticamente associados à VLAN de voz, sem necessidade de nenhuma intervenção manual.
- 11.13. Todos os elementos da Solução deverão suportar os protocolos IPv4 e/ou IPv6.
- 11.14. A Solução de telefonia IP deverá possuir interligação em rede com total transparência de suas facilidades e serviços.
- 11.15. Deverá suportar, para o entroncamento com a rede de telefonia pública, as seguintes sinalizações: MFC R2 Digital; ISDN (RDSI) PRI e BRI; e QSIG (ETSI) ou SIP TRUNK.
- 11.16. A rede deverá suportar a configuração via DHCP e IP fixo manualmente.
- 11.17. A rede deverá suportar provisionamento através de protocolos seguros como HTTPS ou outro.
- 11.18. A rede deverá ser monitorada pela CONTRATADA através de QoS segundo IEEE 802.1p/Q tagging (VLAN), Layer 3 TOS e DSCP, definindo prioridade de tráfego para manter qualidade nas ligações e evitar tentativas de ligações por parte do usuário com falhas superiores a 02 (duas) vezes, visando garantir sucesso na tentativa de ligação e sua respectiva qualidade.
- 11.19. A rede deverá utilizar o protocolo LLDP.
- 11.20. A rede deverá salvar LOG de eventos em servidor.
- 11.21. Quanto à Segurança: Deverá suportar criptografia para tráfego de sinalização e SRTP para tráfego de voz; deverá possuir autenticação e criptografia de forma nativa e com indicação no display destas funcionalidades.
- 11.22. Os equipamentos necessários para conexão à rede pública deverão possuir certificado de conformidade técnica para telecomunicação, emitido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).
- 11.23. Todos os componentes da Solução deverão estar comprovadamente homologados pela ANATEL.
- 11.24. Deverá possuir ou funcionar como repositório dos firmwares dos telefones IP, gerenciando a atualização de forma centralizada e automática.
- 11.25. A Solução deverá permitir a configuração de troncos e ramais do sistema, bem como modificação na numeração dos ramais sem a necessidade da paralisação dos serviços.
- 11.26. A Solução deverá suportar estar dimensionada e equipada para Discagem Direta a Ramal (DDR) sem a necessidade de módulos adicionais, para qualquer ramal analógico ou IP.
- 11.27. Nas interligações com a rede pública, a Solução de telefonia IP deverá permitir desabilitar o envio do número DDR do ramal, sendo enviado ao invés disto um número chave programado na Central

Telefônica.

- 11.28. A Solução deverá possuir distribuidor interno de chamadas com capacidade de distribuição circular, linear, ponderada, uniforme e simultânea.
- 11.29. Deverá possuir sinalização acústica ou visual de uma segunda ligação, interna ou externa.
- 11.30. Os usuários da solução poderão utilizar as seguintes facilidades da solução:
- 11.30.1. Transferência de chamadas para qualquer ramal na rede, sendo elas entrantes ou saintes;
 - 11.30.2. Redirecionamento de chamada para o correio de voz ou ramal associado;
 - 11.30.3. Rejeição de uma ligação;
 - 11.30.4. Atendimento de uma ligação;
 - 11.30.5. Colocação de uma chamada em espera;
 - 11.30.6. Encaminhamento de chamada;
 - 11.30.7. Captura de chamadas em grupo ou individual;
 - 11.30.8. Grupos de busca do tipo sequencial, paralelo ou cíclico;
 - 11.30.9. Consulta à agenda telefônica durante uma chamada em curso;
 - 11.30.10. Rediscagem de chamadas perdidas e da última chamada efetuada;
 - 11.30.11. Acesso e notificação de mensagens de voz (Correio de voz);
 - 11.30.12. Facilidade para bloqueio de chamadas diretas e a cobrar por ramal, sem o uso de hardware adicional;
 - 11.30.13. Identificação do número de chamada (BINA) para todos ramais IP no display do terminal;
 - 11.30.14. Realização de conferências com mais de um ramal e/ou número externo.
 - 11.30.15. Opção de gerar uma chamada entre ramais, buscando o nome do usuário a chamar.
- 11.31. Deverá possibilitar a categorização de ramais por tipo, com no mínimo as seguintes classes de categorização:
- 11.31.1. **RESTRITO:** Nesta categoria, os assinantes poderão apenas efetuar chamadas entre os ramais da central. Será impedido, para este ramal, o acesso ao tráfego externo, exceto por transferência ou operação de telefonista ou operadora;
 - 11.31.2. **IMPEDIDO DE ACESSO AO TRÁFEGO DDD, DDI E CELULAR:** Compreendem os ramais que permitem o acesso apenas a chamadas locais a telefones do sistema telefônico fixo de comutação. A estes usuários não é permitido o acesso a chamadas de telefones celulares;
 - 11.31.3. **IMPEDIDO DE ACESSO AO TRÁFEGO DDD E DDI:** Esta categorização irá permitir a estes ramais os acessos apenas às chamadas locais, incluindo os telefones celulares, sem a necessidade de intervenção de operador externo;
 - 11.31.4. **SEMI-PRIVILEGIADO (IMPEDIDO DE ACESSO AO TRAFEGO DDI):** Neste caso, os usuários poderão efetuar chamadas locais e nacionais, inclusive para telefones celulares, após a discagem de código de acesso. O acesso DDI será vetado;
 - 11.31.5. **PRIVILEGIADO OU IRRESTRITO:** Aplica-se aos ramais que poderão efetuar automaticamente qualquer chamada local, DDD e DDI, através da discagem do código de acesso.
- 11.32. Cada ramal poderá ser atribuído a um grupo de categorização de serviço. Os grupos de serviços poderão ser criados pelo administrador e categorizados em função das facilidades permitidas. A criação, apagamento, atribuições de facilidades e retirada de facilidades dos grupos poderá ser feita pelo administrador do sistema, através de interface de gerenciamento. O sistema deverá permitir a criação de no mínimo 15 grupos de classes de serviços.
- 11.33. Deverá permitir o cadastramento dos nomes dos usuários internos, de modo que, quando um ramal IP chamar outro ramal IP, deverá ser mostrado o nome do usuário que está chamando, mesmo antes da ligação ser atendida.

- 11.34. Deverá prever a gravação de chamadas de voz por demanda pelo próximo sistema, não sendo permitido a utilização de softwares de terceiros
- 11.35. Cada licença de ramal deverá permitir o uso simultâneo de até 2 dispositivos, podendo ser telefones IP e/ou softphone, de forma que uma ligação direcionada para o ramal toque simultaneamente em todos os dispositivos, bem como o usuário possa gerar ligações de seu ramal em qualquer um dos dispositivos.
- 11.36. Suportar que um mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (terminal IP ou softphone).
- 11.37. Deve possuir configuração de ramais por Qrcode.
- 11.38. A prestação do serviço de suporte se dará durante todo o prazo de vigência do contrato e abrangerá todos os equipamentos, softwares e componentes acessórios que foram fornecidos em atendimento ao objeto e deverá ser prestado nos prazos e tempo de resolução de acordo com níveis de serviços estabelecidos no presente termo.
- 11.39. Fornecimento de equipamentos telefônicos (sob demanda) em regime de comodato, com inclusão de instalação (mobilização e desmobilização), configuração e suporte.
- 11.40. Deverão ser disponibilizadas as opções de relatórios gerenciais e relatórios de chamadas, contendo diversos tipos de opções, como chamadas por ramal, por horário, por localidade, entre outros.

12. APARELHOS TELEFÔNICOS IP

- 12.1. Os aparelhos telefônicos IP a serem fornecidos deverão ser de cores neutras, material resistente e fácil utilização.
- 12.2. Visando a uniformidade do parque, facilidade e agilidade na prestação dos serviços de manutenção, todos os aparelhos telefônicos deverão ser, preferencialmente, da mesma marca.
- 12.3. Todas as informações apresentadas no visor dos aparelhos telefônicos da Solução deverão estar em língua portuguesa, escrito e falado no Brasil, exceto termos usuais como, por exemplo: “mute”, “callback”, etc.
- 12.4. Quanto às Teclas de Função do Aparelho de Telefone IP:
- 12.4.1. Deverá possuir teclas de controle de volume (up and down).
- 12.4.2. Deverá possuir tecla de viva-voz.
- 12.4.3. Deverá possuir tecla de histórico e contatos.
- 12.4.4. Deverá possuir, no mínimo, 02 (dois) teclas específicas para menu de funcionalidades junto ao display.
- 12.4.5. Deverá possuir, no mínimo, 03 (três) teclas de navegação.
- 12.4.6. Deverá possuir teclas programáveis de discagem rápida e rediscagem do último número discado.
- 12.5. Quanto às Características Gerais do Telefone IP:
- 12.5.1. Deverá possuir viva-voz full-duplex.
- 12.5.2. Deverá suportar detecção de atividade de voz (VAD - Voice Active Detection).
- 12.5.3. Deverá suportar geração de ruído de conforto.
- 12.5.4. Deverá suportar Geração de DTMF e transmissão de DTMF pelo tráfego RTP.
- 12.5.5. Deverá suportar transmissão dos pacotes de áudio com baixo delay.
- 12.5.6. Deverá suportar jitter e buffer adaptativo para compensar as condições de rede.
- 12.5.7. Deverá suportar cancelamento de eco.

- 12.5.8. Deverá suportar supressão de ruídos de fundo.
- 12.5.9. Deverá suportar toque de chamada diferenciado.
- 12.5.10. Deverá suportar login/logout do telefone.
- 12.5.11. Deverá suportar chamada em espera.
- 12.5.12. Deverá suportar audioconferência.
- 12.5.13. Deverá suportar discagem rápida e rediscagem.
- 12.5.14. Deverá suportar notificação de chamadas perdidas.
- 12.5.15. Deverá suportar desvio de chamada quando ocupado, de chamada quando não atendida, e desvio incondicional de chamadas.
- 12.5.16. Deverá suportar a funcionalidade do tipo “siga-me” para qualquer ramal e com o tempo de espera configurável para o redirecionamento.
- 12.5.17. Deverá suportar estacionamento de chamadas.
- 12.5.18. Deverá suportar captura de chamadas em grupo e de ramal específico.
- 12.5.19. Deverá possuir histórico de chamadas e lista de contatos.
- 12.5.20. Deverá possuir interface gráfica em Português, escrito e falado no Brasil.
- 12.5.21. Deverá possuir identificador de chamadas.
- 12.5.22. Deverá possuir indicador de mensagem de Correio de Voz (VoiceMail).
- 12.6. Quanto às Certificações e Normas do Telefone:
 - 12.6.1. Deverá possuir certificação da ANATEL.
- 12.7. Quanto às Condições Gerais de fornecimento:
 - 12.7.1. O telefone IP deverá ser fornecido em conjunto com um “path cord CAT 5E” com comprimento mínimo de 1 metro.
- 12.8. O telefone IP deverá ser fornecido em conjunto com fonte elétrica de alimentação bivolt com cabo da tomada de no mínimo 1 metro de extensão.
- 12.8. Quanto às Linhas do Aparelho de Telefone IP:
 - 12.8.1. Deverá suportar, no mínimo, 01 (uma) linha (Protocolo SIP IETF RFC 3261), mas também suportar o manuseamento de 02 (duas) chamadas simultâneas.
 - 12.8.2. Quanto ao Display do Aparelho de Telefone IP:
 - 12.8.3. Deverá ser do tipo LCD com, no mínimo, 128x32 pixels de resolução.
 - 12.8.4. Deverá possuir menu em idioma Português escrito e falado no Brasil.
- 12.9. Quanto às Características da Rede do Aparelho de Telefone IP:
 - 12.9.1. Deverá possuir, no mínimo, 02 (duas) portas 10/100Mbps Ethernet com switch interno.

13. **SOFTPHONE**

- 13.1. A solução deve garantir que o sistema seja compatível com softphones SIP (RFC 3261), sendo estes softwares de Desktops (Windows 8, Windows 10) ou aplicativos móveis (Android e IOS);
- 13.2. Todos os softwares/aplicativos compatíveis devem ser gratuitos;
- 13.3. Padrão de compressão/descompressão G.711, G729 a/b;
- 13.4. Interface gráfica e idioma em português;
- 13.5. Deve permitir ligações e conferências áudio e videoconferência;

- 13.6. Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);
- 13.7. Permitir ao usuário ter a capacidade de monitorar em seu cliente softphone o estado de presença dos contatos da organização (integrados a solução) e que utilizem o mesmo softphone;
- 13.8. Permitir que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como “ocupado”
- 13.9. Deve suportar transferência de chamadas
- 13.10. Deve suportar retenção de chamada
- 13.11. Permitir vídeo conferencias através de PC ou smartphone.

14. **QUANTO AO SISTEMA DE GESTÃO DA SOLUÇÃO**

- 14.1. Deverá permitir a gestão de todos os ramais contratados de maneira macro e micro através de aplicação de filtros, evidenciando a disponibilidade em tempo real para ações preventivas e corretivas da CONTRATADA, assim como, auxílio na tomada de decisões da CONTRATANTE.
- 14.2. Deverá ser protegido por credenciais com níveis de permissão que permitam controlar os itens abaixo:
 - 14.2.1. Cadastro, Alteração e Exclusão de Usuários e permissão de acesso;
 - 14.2.2. Cadastro, Alteração e Exclusão de Grupos de Usuários com permissões de acessos;
 - 14.2.3. Cadastro, Alteração e Exclusão de Grupos de Monitoramento limitando o usuário de visualizar registros sem permissão;
 - 14.2.4. Cadastro, Alteração e Exclusão de Rotas de Entrada e Saída de Ligações;
 - 14.2.5. Cadastro, Alteração e Exclusão de Troncos Analógicos, Digital e IP;
 - 14.2.6. Cadastro, Alteração e Exclusão de Áudios e Música de Espera global e de transferência de chamadas;
 - 14.2.7. Cadastro, Alteração e Exclusão de Ramais;
 - 14.2.8. Cadastro, Alteração e Exclusão de Siga-me para Ramais, Departamentos, URA, Filas;
 - 14.2.9. Cadastro, Alteração e Exclusão de Departamentos;
 - 14.2.10. Cadastro, Alteração e Exclusão de Filas com a possibilidade de definir estratégias e toques para cada membro da Fila, Música de Espera específica, Anúncio de Posição e Tempo de Atendimento para o Cliente, Anúncio para o Atendente e Definição de prioridade;
 - 14.2.11. Cadastro, Alteração e Exclusão de URA com opções de 0 a 9 possibilidades de direcionar para Ramais, Áudio, Filas, Departamento, Grupos e Sub-ura ilimitados;
 - 14.2.12. Cadastro, Alteração e Exclusão de Salas de Conferência de Áudio com configurações de senhas de acesso para visitante e administrador e configurações de áudios de anúncios e música de espera da sala;
 - 14.2.13. Cadastro, Alteração e Exclusão de Regras de Horário com possibilidade de redirecionar chamadas para destinos com base em programação de horários;
 - 14.2.14. Cadastro, Alteração e Exclusão de Senhas de Discagem com permissões de realizar ligações e funcionalidades do sistema;
 - 14.2.15. Cadastro, Alteração e Exclusão de Permissão e Bloqueio de Recebimento e/ou Realização de chamadas;
 - 14.2.16. Grade de visualização de status e funcionamento de troncos e ramais avos, inativos, dispositivo, latência e IP;
 - 14.2.17. Relatório de Volumetria e minutagem;

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

14.2.19. Configurações gerais do sistema;

14.3. Agenda Pública e Privada

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15.4. O serviço de instalação deverá ser realizado no ambiente tecnológico do IPEDF, que constituirá equipe técnica para o acompanhamento dos serviços.

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

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

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

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

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

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

16. DO RECEBIMENTO DO OBJETO

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

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

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

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

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

17. SERVIÇO DE TREINAMENTO DA SOLUÇÃO

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

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

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

17.3.1. Procedimento de login/logoff do aparelho telefônico;

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

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

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

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

17.3.6. Configuração de ramais em dispositivos móveis.

18. SUPORTE TÉCNICO E SEVERIDADE DE ATENDIMENTO

18.1. DO SUPORTE TÉCNICO

18.1.1. O suporte técnico deverá ser prestado em regime de 8x5 (oito horas por dia e cinco dias por semana) e será acionado pela disponibilização de uma infraestrutura de atendimento, por telefone (via ligação gratuita 0800 ou local para a localidade de entrega da solução), pela web ou e-mail, em língua

portuguesa. Caso o atendimento se inicie em horário comercial, deverá ter a continuidade após o horário desde que a IPEDF não cause motivo para a não continuidade do atendimento.

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

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

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

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

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

18.1.6. Entende-se por manutenção e suporte técnico:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

18.1.10.3. Resolução de problemas de desempenho dos equipamentos;

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

18.1.11. N o caso de inviabilidade técnica de reparo do equipamento faculta-se à CONTRATADA promover a sua substituição, em caráter definitivo, por outro novo, de primeiro uso e de mesmas características técnicas, dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis.

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

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

18.1.14. O IPEDF poderá efetuar um número ilimitado de chamados de suporte durante a vigência contratual para suprir suas necessidades de utilização dos equipamentos.

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

19. **DA SEVERIDADE**

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

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

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

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

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

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

19.6.1. O nível urgente: refere-se às panes na central que afetam mais de 30% (trinta por cento) dos usuários ou defeito em placa de entroncamento, podendo este ser aberto a qualquer horário, desde que, abertos por integrantes da Comissão Executora, de forma ininterrupta - 24 horas x 7 dias por IPEDFna através de ligação para os prepostos indicados;

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

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

20. DAS PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DE ANS

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

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

NÍVEIS	PRAZO PARA IDENTIFICAÇÃO DO CHAMADO	PRAZO PARA SOLUÇÃO DO CHAMADO	PENALIDADE EM CASO DE ATRASO
Urgente	1 hora, devendo este ser iniciado através de ligação direta ao preposto e seu registro será ulterior ao início do atendimento.	6 horas corridas	Multa de 5% (cinco por cento) do valor da Nota Fiscal competente ao período, acrescidos de 0,5 por hora subsequente, até a solução completa do problema, até o limite de 10%.
Semi-urgente	1 hora	8 horas corridas	Multa de 3% (dois por cento) do valor da Nota Fiscal competente ao período, acrescidos de 0,5 por hora subsequente, até a solução completa do problema, até o limite de 10%.
Normal	1 hora	24 horas corridas	Multa de 2% (um por cento) do valor da Nota Fiscal competente ao período, acrescidos de 0,5 por hora subsequente, até a solução completa do problema, até o limite de 10%.

21. ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA DA SOLUÇÃO

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

22. LOCAL E HORÁRIO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

22.1. Os serviços objeto deste termo de referência serão prestados nas dependências do IPEDF, de comum acordo entre as partes no endereço: Setor de Administração Municipal – SAM, Bloco H, Setores Complementares – CEP: 70.620-080.

22.2. O IPEDF responsabilizar-se-á por fornecer à CONTRATADA a infraestrutura física necessária à prestação de serviços efetuados em suas dependências.

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

22.4. Os serviços prestados pela CONTRATADA nas instalações do IPEDF serão executados no horário de funcionamento deste, podendo haver, em casos excepcionais, trabalho noturno ou nos fins de IPEDFna, nas seguintes situações:

22.4.1. Quando a Solução implantada na IPEDF estiver inoperante;

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

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

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

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

23. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

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

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

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

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

23.5. A atuação do gestor e/ou fiscais do Contrato não diminuirá a responsabilidade da CONTRATADA, por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas, emprego de material

inadequado ou de qualidade inferior, que não implicarão corresponsabilidade do IPEDF.

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

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

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

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

24. FORMAS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

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

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

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

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

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

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

25. REAJUSTE DE PREÇO

25.1. Será admitido o REAJUSTE do valor do contrato, com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA apurado durante o período, observada a periodicidade mínima de 12 (doze) meses, conforme o Decreto Distrital nº 37.121/2016, a contar da data-base vinculada à data do orçamento estimado para o exercício 2025, §7º, art. 25, da Lei nº 14.133/2021.

26. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

26.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

26.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

26.3. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

26.4. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

26.5. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

26.6. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

26.7. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;

26.8. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

26.9. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

26.10. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

26.11. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

26.12. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

26.13. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

26.14. A CONTRATADA ficará obrigada a possuir todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à perfeita execução do objeto deste Termo de Referência;

26.15. Substituir todo e qualquer material defeituoso em razão de ação ou de omissão involuntária, negligência, imprudência, imperícia ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior sem ônus para a Contratante e sem implicar alterações nos prazos estipulados no presente Termo de Referência;

- 26.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação exigidas na licitação;
- 26.17. A CONTRATADA, quando demandada, deverá solicitar portabilidade numérica de forma a manter os números telefônicos, apresentando, os protocolos de solicitação de portabilidade em até 15 (quinze) dias após emissão da Ordem de Serviço;
- 26.18. Nos casos em que as manutenções necessitarem de paradas das soluções, o CONTRATANTE deverá ser imediatamente notificado para que se proceda à aprovação da manutenção ou para que seja agendada nova data, a ser definida pelo CONTRATANTE, para execução das atividades de manutenção;
- 26.19. Correrá por conta exclusiva da CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento de sua equipe aos locais de prestação dos serviços e manutenções, bem como as despesas de transporte, frete e seguro correspondente, quando acionado pelo CONTRATANTE e não resolvido remotamente;
- 26.20. A CONTRATADA deverá prestar, no prazo de 3 (três) dias úteis, quaisquer informações e esclarecimentos acerca da execução dos serviços prestados, quando solicitada de ofício pela Comissão Executora designada da CONTRATANTE;
- 26.21. A CONTRATADA deverá garantir a priorização de correções e melhorias dentro dos níveis de serviços estabelecidos no contrato;
- 26.22. A CONTRATADA deverá garantir disponibilização de correções e upgrade de versões e releases durante a vigência do contrato;
- 26.23. A CONTRATADA deverá iniciar em até 5 (cinco) dias úteis a execução do serviço após a assinatura do contrato: Toda solução a que se refere este documento deverá estar implementada em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato;
- 26.24. A CONTRATADA deverá emitir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, relatórios gerenciais e/ou técnicos referentes aos serviços produzidos;
- 26.25. Responsabilizar-se perante a Administração pelos eventuais danos ou desvios causados aos bens que lhe forem confiados ou aos seus prepostos, devendo efetuar o ressarcimento correspondente, imediatamente após o recebimento da notificação da Administração, sob pena de glosa e/ou retenção de qualquer importância que tenha direito a receber;
- 26.26. Manter sigilo absoluto sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados;
- 26.27. Disponibilizar aplicações de monitoramento da solução para a Comissão Executora do Contrato;
- 26.28. Não cobrar, em nenhuma hipótese, por serviços não prestados ou não completados;
- 26.29. Realizar e apresentar laudo técnico à CONTRATANTE em até 10 (dez) dias úteis, sem ônus adicional à CONTRATANTE, mediante solicitação;
- 26.30. Manter e disponibilizar à CONTRATANTE sistema de gestão de todos os dados relativos à prestação do serviço, inclusive os de minutagem por unidade e minutagem macro, por um prazo de vigência do contrato, sendo fornecida ao final do contrato uma relação contendo todas essas informações, desde que, devidamente solicitadas pela CONTRATANTE;
- 26.31. A CONTRATADA ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento), do valor inicialmente contratado, nos termos do art. 125 da Lei nº 14.133/2021.

27. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 27.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 27.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidores especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome

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

27.3. Receber os empregados e prepostos da CONTRATADA, devidamente credenciados, para manutenção e conservação dos equipamentos, tomando as providências administrativas que garantam o livre desempenho de tais atividades;

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

27.5. Nomear Gestor e Fiscais Técnicos, Administrativo e Requisitante do Contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, após assinatura do Contrato, conforme disposto Art. 29 da IN 01/2019/SGD/ME;

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

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

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

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

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

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

28. DA ESTIMATIVA DO VALOR DA SOLUÇÃO

28.1. Após realização da pesquisa de preços, em atendimento aos termos do art. 23 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, o valor total estimado da contratação para o período de 12 (doze) meses é de R\$ 51.600,00 (cinquenta e um mil e seiscentos reais), o qual foi definido utilizando a metodologia legal, com base numa pesquisa de preços extensa e variada, o que sinaliza que o valor de referência representa o de mercado.

29. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

29.2. **Programa de Trabalho:** 04.122.8203.8517.0020 MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS - PLANO PILOTO

Fonte de Recursos: 100 - Ordinário não Vinculado

Natureza de Despesa: 33.90.39 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica

Subitem: 58. Serviços de Telecomunicações

30. **VIGÊNCIA DO CONTRATO**

30.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura do instrumento, podendo ser prorrogado, a critério da administração, nos termos do Art. 107 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

31. **DOS ANEXOS**

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

31.1.1. Anexo A - Modelo do Termo de Confidencialidade da Informação;

31.1.2. Anexo B - Modelo de ordem de serviço.

31.1.3. Anexo C - Laudo de vistoria

32. **ANEXO A - MODELO DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**

TERMO DE COMPROMISSO

Pelo presente instrumento eu, _____ CPF nº _____, RG nº _____, expedida em _____, órgão expedidor _____, prestador de serviço, ocupante do cargo _____ na empresa _____ que celebrou o Contrato nº _____/_____ com a (Inserir nome do Órgão), **DECLARO**, para fins de cumprimento de obrigações contratuais e sob pena das sanções administrativas, civis e penais, que tenho pleno conhecimento de minha responsabilidade no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre os assuntos tratados, as atividades desenvolvidas e as ações realizadas no âmbito da (Inserir nome do Órgão) bem como sobre todas as informações que, por força de minha função ou eventualmente, venham a ser do meu conhecimento, comprometendo-me a guardar o sigilo necessário a que sou obrigado nos termos da legislação vigente.

DECLARO, ainda, nos termos da Política de Segurança da Informação e Comunicações da (Inserir nome do Órgão), estar ciente e CONCORDO com as condições abaixo especificadas, responsabilizando-me por:

1. tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio da (**Inserir nome do Órgão**);
2. utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia e interesse do serviço da (**Inserir nome do Órgão**);
3. não utilizar ou divulgar em parte ou na totalidade, as informações de propriedade ou custodiadas, sob qualquer forma de armazenamento, pela (Inserir nome do Órgão) sem autorização prévia do gestor ou responsável pela informação;
4. contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações;
5. utilizar credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas da (**Inserir nome do Órgão**); e
6. responder perante a (**Inserir nome do Órgão**), pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.

Brasília, _____ de _____ de 20____.

Assinatura

33. **ANEXO B - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

Ordem de Serviço ___/___de___de___de___.

O _____do Contrato nº_____/_____(*Inserir nome do Órgão*), celebração entre esta pasta e a empresa_____, tendo como objeto_____, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas através da Ordem de Serviço de Designação, resolve: Art. 1º Determinar a execução dos serviços por demanda nas especificações e quantidades descritas abaixo:

Descrição:

Quantidade:

Localidade:

Contato:

Prazo:

Brasília, ___de_____de 20___.

Cargo / Função Matrícula

Setor / Departamento

34. **ANEXO C - LAUDO DE VISTORIA**

**INSTITUTO DE PESQUISA E ESTATÍSTICA DO DISTRITO FEDERAL
TERMO DE VISTORIA TÉCNICA
SERVIÇOS DE TELEFONIA VOIP/PABX EM NUVEM**

Aos ___dias do mês de_____de 2025, às ___horas, nas dependências do Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal – IPEDF, localizado no endereço_____, foi realizada vistoria técnica por representantes da empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, contratada para a prestação de serviços de telefonia IP com tecnologia do tipo VoIP/PABX em nuvem.

A referida empresa, por meio deste termo, **DECLARA**, para os devidos fins, que:

1. Compatibilidade de Infraestrutura

Após análise *in loco*, foi verificado que a infraestrutura de rede lógica e elétrica, os computadores, sistemas operacionais, conexões de internet e demais elementos tecnológicos atualmente existentes no IPEDF são compatíveis com a solução de telefonia IP (VoIP/PABX em nuvem) que está em processo de contratação. Constatou-se, ainda, que, conforme o orçamento apresentado, a empresa contratada entregará e manterá o sistema em pleno funcionamento, com as 100 linhas telefônicas operacionais, **sem necessidade de investimentos adicionais ou custos extras.**

2. Abrangência da Solução Apresentada

A proposta técnica e orçamentária apresentada pela empresa contempla, em sua totalidade, todos os elementos necessários à completa instalação, configuração, ativação e funcionamento da solução contratada, compreendendo:

- Equipamentos em regime de comodato;
- Softwares e hardwares necessários;
- Licenças e outorgas exigidas pela ANATEL;
- Portabilidade dos números telefônicos;
- Serviços de instalação, implantação e configuração;
- Treinamento das equipes designadas pelo IPEDF;
- Operação assistida e transferência de conhecimento;
- Suporte técnico especializado;
- Garantias técnicas durante toda a vigência contratual;
- Qualquer outro elemento necessário para a funcionalidade do sistema.

3. Ausência de Custos Adicionais

A empresa atesta que não será necessária a aquisição de nenhum equipamento, software, licença, serviço adicional, taxa extra ou qualquer outro item por parte do Instituto para o funcionamento pleno das linhas telefônicas, sendo de sua inteira responsabilidade prover todos os recursos previstos no Termo de Referência e na proposta aprovada.

4. Responsabilidades da Contratada

A empresa compromete-se a manter toda a solução operando em conformidade com a legislação vigente, especialmente a Lei Geral de Telecomunicações e as normas da ANATEL, prestando todo o suporte necessário durante a implantação e operação do sistema.

Empresa: _____

Representante Legal: _____

CPF: _____ | Cargo: _____

Assinatura: _____

Data: ____/____/____

35. APROVAÇÃO DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO

Os integrantes abaixo identificados, na qualidade de membros formalmente designados da Equipe de Planejamento da Contratação e da Equipe de Execução Contratual, firmam o presente documento em conjunto, declarando, para todos os fins, que manifestam sua concordância com o conteúdo apresentado, aprovando o Termo de Referência.

Equipe de Planejamento da Contratação:

I - Integrante Requisitante: WANDERSON DE ANDRADE SIMPLÍCIO, matrícula: 3220194-X;

II - Integrante Técnico: ALBERTO QUENZI ITANO, matrícula: 0579-7;

III - Integrante Administrativo: ANTÔNIO RIBEIRO DOS SANTOS, matrícula: 32201605;

36. APROVAÇÃO DA AUTORIDADE COMPETENTE

APROVO o presente Termo de Referência, ratifico a veracidade de todas as informações exaradas e afirmo a ausência de direcionamento do objeto em tela, com fulcro na Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e no Decreto Distrital nº 44.330, de 16 de março de 2023. O referido Termo de Referência trata da contratação de empresa especializada na prestação de serviços de telefonia IP do tipo VoIP/PABX em nuvem, visando à integração com o Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, contemplando o fornecimento de 100 (cem) ramais. A solução inclui os serviços de implantação, suporte técnico, fornecimento de equipamentos em regime de comodato, obtenção de outorga e autorização junto à ANATEL, portabilidade de linhas/números, fornecimento de softwares e hardwares de comunicação, instalação, treinamento de equipes, operação assistida, transferência de conhecimento, suporte técnico especializado e garantias técnicas, em conformidade com a Lei Geral de Telecomunicações e demais normas regulamentadoras emitidas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, com o objetivo de atender às demandas do Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal – IPEDF/Codeplan.

MARCOS DA SILVA AMARO

Diretoria de Administração Geral

Diretor



Documento assinado eletronicamente por **WANDERSON DE ANDRADE SIMPLICIO - Matr. 3220194-X, Gerente de Serviços Gerais**, em 16/06/2025, às 14:20, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ANTÔNIO RIBEIRO DOS SANTOS - Matr. 3220160-5, Assessor(a)**, em 16/06/2025, às 14:33, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ALBERTO QUENZI ITANO - Matr. 3220002-1, Engenheiro**, em 16/06/2025, às 14:51, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS DA SILVA AMARO - Matr. 0000014-0, Diretor(a) de Administração Geral**, em 16/06/2025, às 16:08, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **173481389** código CRC= **4C56B7DC**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SAM - Setor de Administração Municipal, Bloco H - Bairro Setores Complementares - CEP 70620080 -

Telefone(s):

Sítio

04031-00000666/2025-72

Doc. SEI/GDF 173481389

Criado por [wanderson.simplicio](#), versão 7 por [wanderson.simplicio](#) em 16/06/2025 14:20:28.