



CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO TOCANTINS

TERMO DE REFERÊNCIA (TR)

Palmas, 09 de abril de 2026

TERMO DE REFERÊNCIA

LICITAÇÃO E CONTRATAÇÃO DIRETA

(Processo Administrativo nº 25.27.000005404-6)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de PABX em nuvem, linha telefônica digital, Aparelhos telefônicos IP, Link dedicado com link redundante e Link compartilhado de internet , incluindo plataforma de atendimento de Callcenter, ura personalizada e equipamentos de comutação local, com os serviços de instalação, configuração, suporte, manutenção e treinamento, a fim de garantir a continuidade da comunicação interna e externa, incluindo serviços gerenciados e de suporte pelo período de 12 (doze) meses, contemplando o fornecimento em comodato de soluções de proteção de dados, juntamente com serviços técnicos especializados para gerenciamento e suporte à solução, para atender às necessidades do Órgão.

Nada obstante, o Termo de Referência deve assegurar a viabilidade técnica e econômica das Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC apresentadas, bem como, evidenciar as principais vantagens a serem percebidas pela Administração.

LOTE	Item	Especificação	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	Qtd.	Valor Mensal	Valor Anual
-------------	-------------	----------------------	---------------	---	-------------	-------------------------	------------------------

01	01	Assinatura de serviço de PABX IP SERVIÇO GERENCIADO DE CENTRAL TELEFÔNICA EM NUVEM • 22 ramais; • Ura Personalizada; • Sistema de Gravação (30 dias); • Atendimento Recepção; • Hospedagem em Cloud; • SoftPhone;	30177	Serviço	01	R\$ 404,33	R\$ 4.852,00
	02	Instalação / Manutenção / Expansão / Programação / Locação Equipamento Telefônico SERVIÇO DE LINHA TELEFÔNICA DIGITAL (Portabilidade) • Inclui 10 canais; • Ligação Ilimitada.	18627	Serviço	01	R\$ 705,00	R\$ 8.460,00

	Instalação / Manutenção / Expansão / Programação / Locação Equipamento Telefônico SERVIÇO DE COMODATO DE APARELHO TELEFÔNICO IP • 22 x Aparelho Telefônico por IP; • Excelente qualidade de áudio em HD; • Livre de interferências ou ruídos; • Ajuste de volume digital; • Display com luz de fundo; • Histórico de ligações; • Identificador de chamadas; • Função Viva-VOZ.	18627	Serviço	01	R\$ 775,00	R\$ 9.300,00
	03					

LOTE	Item	Especificação	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	Qtd.	Valor Mensal	Valor Anual
		Acesso a Internet Via Cabo SERVIÇOS DE INTERNET (LINK PRINCIPAL) - 100 MB FULL DEDICADO - PALMAS • Velocidade de 100 Mbps. Download: Velocidade de 100 Mbps para receber dados (baixar arquivos, assistir a vídeos, navegar na internet). Upload: Velocidade de 100 Mbps para enviar dados (fazer upload de					

02	01	arquivos, videoconferências, transmissões ao vivo). Full Duplex: A conexão permite enviar e receber dados simultaneamente na mesma velocidade, sem perda de desempenho. O link deve ser entregue em fibra óptica. SERVIÇOS DE INTERNET (LINK REDUNDANTE) - 100 MB FULL DEDICADO - PALMAS • Velocidade de 100 Mbps. Download: Velocidade de 100 Mbps para receber dados (baixar arquivos, assistir a vídeos, navegar na internet). Upload: Velocidade de 100 Mbps para enviar dados (fazer upload de arquivos, videoconferências, transmissões ao vivo). Full Duplex: A conexão permite enviar e receber dados simultaneamente na mesma velocidade, sem perda de desempenho.	26484	Serviço	01	R\$ 2.805,00	R\$ 33.660,00

	Acesso a Internet Via Cabo SERVIÇOS DE INTERNET - 500 MB COMPARTILHADO - ARAGUAÍNA • Velocidade de 500 Mbps. Download: Velocidade de 500 Mbps para receber dados (baixar arquivos, assistir a vídeos, navegar na internet). Upload: Velocidade de 500 Mbps para enviar dados (fazer upload de arquivos, videoconferências, transmissões ao vivo). • Compartilhado: A conexão é dividida entre os usuários da rede da operadora.	26484	Serviço	01	R\$ 505,00	R\$ 6.060,00
02						

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

Execução continuada, conforme previsto no §1º do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, dada a natureza permanente e essencial dos serviços para o funcionamento da estrutura administrativa;

Prazo de vigência

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4. 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 presente contratação justifica-se pela necessidade institucional permanente de garantir a continuidade, a alta disponibilidade e a qualidade dos serviços de comunicação e conectividade do CRM-TO. A solução visa substituir a telefonia tradicional por uma plataforma moderna de PABX em nuvem (PABX-IP), integrada a links de internet dedicados e redundantes em Palmas e link compartilhado em Araguaína, assegurando comunicação interna e externa eficiente. A portabilidade obrigatória dos números existentes é imprescindível para evitar a interrupção do

atendimento ao público e aos médicos inscritos.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme consta na descrição da necessidade do Estudo Técnico Preliminar.

2.3. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital (Decreto nº 10.332/2020) e em estrita consonância com o Planejamento Estratégico do Conselho Regional de Medicina do Estado do Tocantins (CRM-TO), conforme demonstrado abaixo:

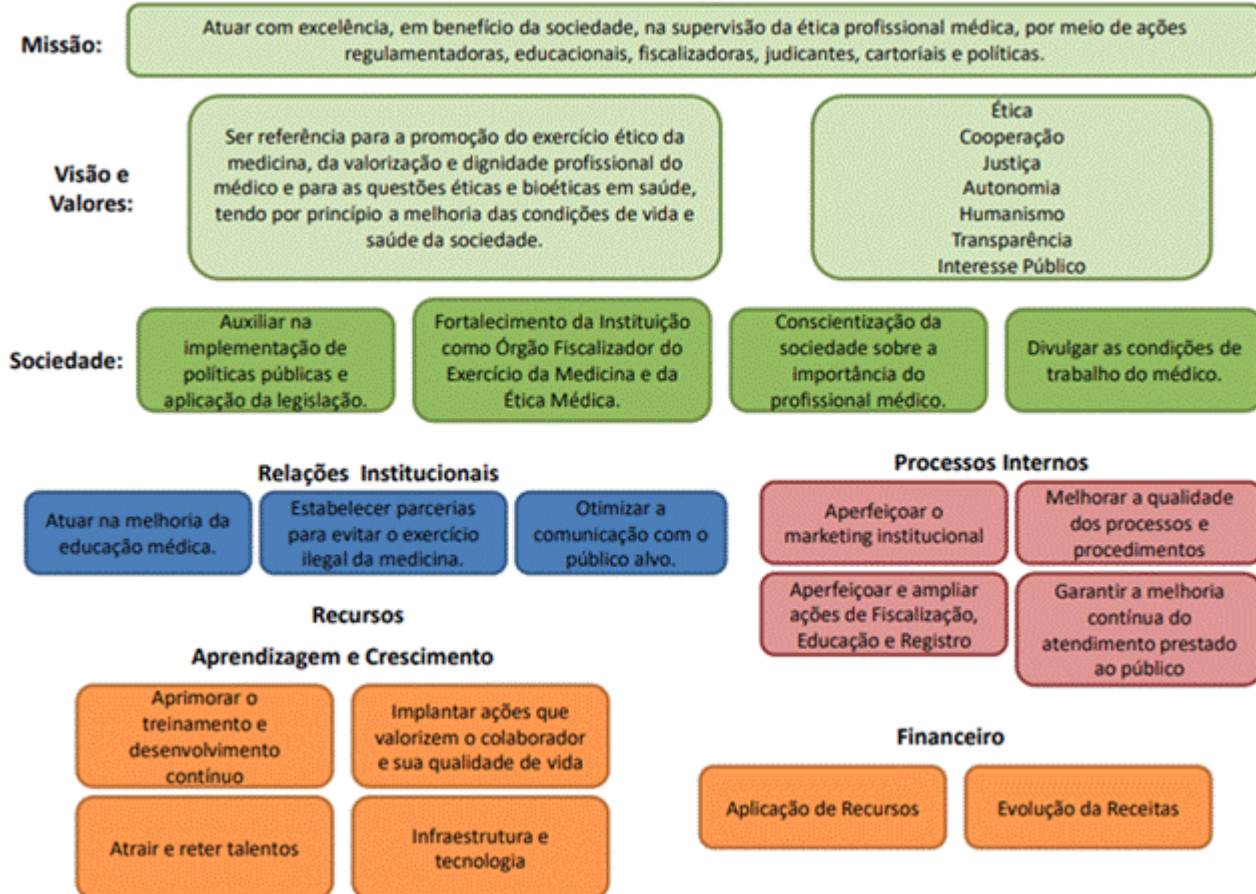
2.3.1 JUSTIFICATIVA DE AUSÊNCIA DE PDTIC: A ausência momentânea do PDTIC não prejudica o planejamento desta contratação, uma vez que a demanda está estritamente alinhada aos demais instrumentos de governança vigentes, conforme Mapa Estratégico do CRM-TO. A contratação atende aos objetivos de "Melhorar a qualidade dos processos e procedimentos" (Perspectiva Processos Internos) e "Infraestrutura e tecnologia" (Perspectiva Aprendizagem e Crescimento).

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
N1	Fortalecimento da Instituição como Órgão Fiscalizador do Exercício da Medicina e da Ética Médica.
N2	Otimizar a comunicação com o público alvo.
M1	Transformação Digital: Integração à plataforma gov.br para oferta de serviços públicos digitais eficientes.
M2	Infraestrutura e Tecnologia: Modernização da conectividade e ferramentas de suporte.

ALINHAMENTO AO INSTRUMENTO DE GOVERNANÇA (MAPA ESTRATÉGICO)			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A1	Prover conectividade para para garantir a alta disponibilidade dos sistemas	M1	Melhorar a qualidade dos processos e procedimentos.
A2	Modernização da telefonia e internet.	M2	Infraestrutura e tecnologia (Perspectiva Aprendizagem e Crescimento).
A3	Manutenção da infraestrutura de comunicação para evitar a interrupção de serviços.	M3	Garantir a melhoria contínua do atendimento prestado ao público.

2.3.2. O objeto da contratação também está alinhado com o Planejamento Estratégico do CRM-TO:

MAPA ESTRATÉGICO - CRM



2.3. Por tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

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

Busca modernizar e garantir a continuidade dos serviços de telefonia e conectividade.

Redução de custos, escalabilidade, maior disponibilidade, integração com sistemas digitais.

Com risco de interrupção de serviços essenciais de comunicação institucional.

3.1. A solução de TIC consiste em prover uma plataforma moderna de comunicação e conectividade para o CRM-TO, garantindo a alta disponibilidade, eficiência e qualidade das operações de voz e dados do Conselho.

3.2. A contratação visa substituir a telefonia tradicional por uma solução moderna baseada em nuvem (PABX-IP) e assegurar uma conectividade de internet robusta e gerenciada.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio

4.1. Apresente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1 A CONTRATADA deverá prover os serviços objetos deste Termo de forma remota por meio da Central de Serviços e presencialmente, quando necessário;

4.1.2 A CONTRATADA deverá ter estrutura de suporte para atendimento presencial

na localização onde se encontra instalado/implantando o objeto/serviço;

4.1.3 Implantar e manter base de conhecimento adequada às necessidades de suporte técnico do Contratante;

4.1.4 Solucionar problemas ou sanar dúvidas por telefone e/ou e-mail e/ou whatsapp, quanto aos questionamentos repassados pelo Contratante;

4.1.5 Agendar visitas de manutenção corretivas com o Contratante, registrando chamados para este fim.

4.1.6 Realizar visita local para manutenção preventiva dos produtos instalados no CONTRATANTE em horário programado junto ao CONTRATANTE;

4.1.7 Os serviços de suporte técnico devem estar disponíveis em horário integral 24/7 durante sua vigência;

4.1.8 Para os serviços de suporte técnicos, a CONTRATADA deverá possuir Central de Serviços disponibilizando contato por telefone, e-mail e ferramenta web para abertura e acompanhamento dos chamados em tempo integral 24/7.

Requisitos de Capacitação

4.1.9 Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O repasse de conhecimento deverá ocorrer de acordo com as necessidades e conveniência do contratante, podendo envolver treinamentos presenciais ou remotos, disponibilização de manuais, orientações práticas e acompanhamento técnico durante a fase de implantação e pós-implantação.

Requisitos Legais

4.2. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

Requisitos de Manutenção

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

Requisitos Temporais

4.4. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de até 30 dias corridos, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

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

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

4.7. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

O Tempo Máximo de Reparo (TMR) dos serviços contratados, em horas corridas, será definido conforme as severidades abaixo descritas e contadas da abertura do chamado pelo CRMT0 na Central de Atendimento da Contratada ou da identificação de falhas pela Contratada:

Severidade	TMR	Descrição
-------------------	------------	------------------

1	02 horas	Quaisquer falhas que ocasionem perda de serviço em quaisquer das localidades referidas, impossibilitando a utilização.
2	08 horas	Quaisquer falhas que ocasionem a diminuição da qualidade do serviço prestado, sem perda completa do serviço, porém operando abaixo dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.
3	10 horas	Quaisquer falhas que impeçam que tenha acesso às consultas, relatórios e gráficos.

Os serviços deverão ser prestados no âmbito do CRM-TO, dentro do limite territorial do Estado do Tocantins.

O local de instalação da infraestrutura será nas cidades/endereços descritos abaixo:

- Palmas – TO:
 - Sede Provisória: ACSV 71 (704 Sul), Av. LO 15, Lote 18, 1º Piso, Plano Diretor Sul, Palmas/TO, CEP: 77022-322.
 - Sede Principal: Quadra ACSU SE 70 CONJ. 01, Lote 01, Plano Diretor Sul, Palmas/TO, CEP 77022-306.
 - (A Sede Principal está reforma, prever possível migração da Provisória para Principal quando estiver pronta)
- Araguaína - TO:
 - Rua 13 de Maio, 917, SI 18 Centro no Prédio do Instituto Humanizar, 2º andar, sala 18. CEP: 77.803-130

Os serviços deverão ser prestados nos endereços atuais do CRM-TO e em qualquer outra localidade dentro do limite territorial do Estado do Tocantins para a qual a Contratante venha a mudar suas instalações. Em caso de mudança, a Contratante comunicará formalmente a Contratada, deverão ser integralmente considerados e inclusos no valor global da proposta da CONTRATADA.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.8. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, atendendo aos seguintes requisitos mínimos:

Segurança da Informação

- Garantir confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados trafegados e

armazenados;

- Implementar controles de acesso, com perfis de usuário e registros de auditoria;
- Manter monitoramento contínuo e mecanismos de prevenção contra invasões, vazamentos e ataques cibernéticos.

Proteção de Dados Pessoais

- Cumprir integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), quando aplicável;
- Garantir que o tratamento de dados pessoais ocorra com base legal, finalidade específica e medidas de segurança adequadas;
- Assegurar que os dados não sejam compartilhados com terceiros sem autorização expressa da contratante;
- Disponibilizar canal de atendimento para demandas relacionadas à privacidade e proteção de dados.
- Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade (CID): Garantir a segurança dos dados trafegados e armazenados.
- Protocolos Seguros: A solução, por ser um elo na rede do CRM-TO, deve suportar e garantir a utilização de protocolos seguros de comunicação (ex: HTTPS, VPN, criptografia, autenticação multifator).
- Controle de Acesso: A operadora deve implementar e manter controles de acesso e registros de auditoria em sua plataforma de gestão.
- Monitoramento: Manter monitoramento contínuo e mecanismos de prevenção contra invasões, vazamentos e ataques cibernéticos na infraestrutura que suporta o link.

Responsabilidades Contratuais

- A contratada será responsável por qualquer incidente de segurança ou violação de dados decorrente de falha técnica, operacional ou negligência;
- Deverá apresentar plano de resposta a incidentes, com prazos e procedimentos para mitigação de danos;
- Poderá ser exigida a assinatura de Termo de Confidencialidade e Acordo de Nível de Serviço (SLA) com cláusulas específicas de segurança.

O descumprimento das obrigações de segurança e privacidade poderá ensejar sanções administrativas, conforme previsto nos artigos 156 a 162 da Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo das responsabilidades civis e penais cabíveis.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.9. A presente contratação não envolve atividade com impacto ambiental direto ou significativo, uma vez que se refere exclusivamente à prestação de serviço de telefonia e internet, com fornecimento de infraestrutura e equipamentos eletrônicos em ambiente urbano e administrativo já existente.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

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

Requisitos de Projeto e de Implementação / Requisitos de Implantação

4.11.1 A CONTRATADA deverá confeccionar um plano de instalação incluindo

metodologia e cronograma de implantação do conjunto de recursos tecnológicos de telefonia, definindo atividades, prazos, responsabilidades e recursos utilizados para a instalação, testes e simulações e cronograma para migração dos recursos atuais para os adquiridos;

4.11.2 O Plano de Instalação deve ser entregue pela CONTRATADA no prazo em até 30 dias, após assinatura do contrato;

4.11.3 No cronograma deverão constar os seguintes itens: Cronograma detalhado com o prazo estimado para entrega dos itens e para realização de cada etapa; Informações detalhadas sobre cada etapa de instalação e configuração.

4.11.4 O plano de instalação deverá ser avaliado e aprovado pela CONTRATANTE;

4.11.5 Os serviços de implantação deverão ser executados pela CONTRATADA durante o horário de expediente compreendido das 8h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira, devendo eventualmente e previamente agendado, atender à CONTRATANTE em finais de semana e feriados para atendimento ou acompanhamento de atividades que necessitem ser executados nestes horários, cabendo à CONTRATANTE informar tais atendimentos à CONTRATADA, antecipadamente, e de comum acordo entre as partes, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.11.6 As atividades de instalação e integração dos produtos e equipamentos devem prever, pelo menos, as seguintes etapas:

4.11.7 Desembalagem, verificação e conferência dos componentes da solução conforme proposta técnica da CONTRATADA;

4.11.8 Instalação física e conectividade entre todos os componentes da solução, incluindo o fornecimento de todos os cabos e conectores necessários para este fim;

4.11.9 Instalação lógica dos equipamentos e configuração inicial utilizando-se das boas práticas recomendadas pelo fabricante;

4.11.10 Fornecimento de quaisquer acessórios e rack para perfeita instalação e funcionamento do sistema.

4.11.11 Integração lógica dos diversos componentes da solução de modo a garantir sua correta interoperabilidade;

4.11.12 Aplicação de políticas, criação de perfis, migração de usuários e demais configurações conforme definidas no projeto de implantação.

4.11.13 As atividades de pré-operação devem prever, pelo menos, os seguintes testes:

4.11.14 Testes de verificação da instalação e integração dos diversos componentes;

4.11.15 Testes de roteamento de chamadas demonstrando a capacidade do sistema de utilizar rotas mais econômicas para chamadas externas;

4.11.16 Os testes deverão ser documentados e devem ser coletadas evidências do correto funcionamento do sistema.

4.11.17 Todos os trabalhos de instalação efetuados deverão ser acompanhados pelo Gestor do Contrato e da equipe técnica da CONTRATANTE.

4.11.18 A equipe técnica da CONTRATADA deverá trabalhar sob orientação e supervisão direta do profissional responsável pela coordenação das atividades de implantação (gestor de projetos da CONTRATADA), com o acompanhamento do gestor técnico da CONTRATANTE.

4.11.19 A CONTRATADA deverá elaborar e manter um relatório de atividades, contendo anotações das atividades realizadas, irregularidades encontradas e outras ocorrências relativas à execução do contrato de modo a subsidiar reunião periódica de acompanhamento do projeto a ser realizada com participação mínima do gestor técnico da CONTRATANTE e pelo gestor de projetos da CONTRATADA.

4.11.20 Quando aprovado o funcionamento dos produtos, esses serão considerados instalados e aptos a serem utilizados. Isso deverá ser confirmado em termo de recebimento emitido pela CONTRATANTE, após execução completa dos

serviços de implantação relacionados.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.12. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

Requisitos de Experiência Profissional

4.13. Os serviços de assistência técnica própria, suporte, garantia, deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

4.14. Requisitos de Formação da Equipe

4.15. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:

4.15.1 Experiência Profissional Comprovada: Mínimo de 1 (ano) de experiência comprovada na área de telecomunicações ou infraestrutura de rede, com atuação direta em implantação, gerenciamento e suporte de soluções de telefonia IP (VoIP) e links dedicados.

4.15.2 Habilidades de Suporte e Comunicação: Capacidade comprovada de realizar atendimento técnico (remoto e presencial), registrar, acompanhar e solucionar chamados técnicos, elaborar documentação ("As Built"), transferir conhecimento e se comunicar de forma clara e eficaz com a equipe do Contratante.

4.15.3 Disponibilidade: Flexibilidade para atuar em regime de suporte técnico integral (24/7), conforme a natureza continuada e crítica dos serviços gerenciados.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.16. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.17. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.18. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e 24 horas por dia e 7 dias por semana por via telefônica.

4.19. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

4.20. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICAS DETALHADAS DE CADA SOLUÇÃO QUE COMPREENDE OS SERVIÇOS GERENCIADOS

4.20.1. LOTE 01 - ITEM 01 -SERVIÇO GERENCIADO DE CENTRAL TELEFÔNICA EM NUVEM

4.20.1.1. Característica geral:

4.20.1.1.1. Deve suportar o protocolo SIP de forma nativa, conforme a RFC 3261.

4.20.1.1.2. Os elementos que compõe o Sistema de Telefonia IP tais como sistema de gerenciamento, correio de voz, solução de audioconferência, deverão pertencer a único fabricante, visando a manter o perfeito funcionamento, compatibilidade e interoperabilidade.

4.20.1.1.3. Deverão ser fornecidas todas as licenças necessárias para o perfeito funcionamento da solução juntamente com no mínimo 1 (um) servidor físico ou em cloud, O servidor físico ou cloud, ofertado para o Sistema de Telefonia IP deverá possuir o dimensionamento de hardware necessário para atender todos os requisitos de acordo com este termo de referência.

4.20.1.1.4. Caso a solução ofertada necessite de mais servidores para implementar todos os recursos deste termo de referência, os servidores

adicionais necessários deverão ser inclusos na proposta da licitante, respeitando o consumo máximo de espaço de rack em 6U destinado ao(s) servidor(s).

4.20.1.1.5. Deve permitir que o usuário se registre em qualquer ponto da rede, para a garantia da mobilidade e utilização de um único número de ramal;

4.20.1.1.6. Deve suportar expansão futura para no mínimo 22 ramais IPs. Esta expansão futura deverá ocorrer apenas na simples adição de licenças no Sistema de Telefonia IP, não sendo admitida a substituição da solução de telefonia IP ofertada.

4.20.1.1.7. A solução pode ser derivada do asterisk, porém não pode ser nenhuma solução opensource.

4.20.1.1.8. Deve permitir que o usuário se registre em qualquer ponto da rede, para a garantia de mobilidade e utilização de um único número de ramal.

4.20.1.1.9. Deve suportar, no mínimo, os protocolos de áudio G.711 A-law, G.711 μ -law, G722 e G. 729A/B.

4.20.1.1.10. Deve implementar o protocolo SRTP para criptografia da mídia nos ramais IP, utilizando o padrão AES com no mínimo 128 bits.

4.20.1.1.11. Deve implementar o protocolo TLS v1 .2 ou IPSEC para sinalização segura.

4.20.1.1.12. Deve permitir integração com LDAP.

4.20.1.2. Funcionalidades e Serviços para Usuários

4.20.1.2.1. Deve permitir programações de ramais quanto ao acesso às linhas externas, incluindo, no mínimo, as seguintes categorias:

4.20.1.2.2. RESTRITO: Não tem acesso à rede pública. Comunica-se apenas com outros ramais internos;

4.20.1.2.3. SEMI-RESTRITO: Tem acesso à rede pública somente nas ligações de saída, o sistema analisa os dígitos discados, para verificar se são permitidos para o ramal. Caso não seja, a ligação é automaticamente interrompida. Esse recurso é utilizado para evitar que ramais não autorizados liguem para regiões proibidas.

4.20.1.2.4. PRIVILEGIADO: Tem acesso total à rede pública, nas ligações de entrada e saída, através de linhas tronco E1;

4.20.1.2.5. Deve gerar os bilhetes (CDRs) e disponibilizá-los para o Sistema de Tarifação;

4.20.1.2.6. Deve implementar a modificação e manipulação de dígitos para chamadas externas;

4.20.1.2.7. Deve prover roteamento por rota de menor custo (LCR) e roteamento por transbordo;

4.20.1.2.8. Deve possuir plano de numeração flexível com possibilidade de numeração dos ramais de até 5 dígitos.

4.20.1.3. O Sistema de Telefonia IP deve possuir as seguintes funcionalidades:

4.20.1.3.1. Estacionamento de chamadas;

4.20.1.3.2. Transferência de chamadas;

4.20.1.3.3. Música em espera;

4.20.1.3.4. Desvio de chamadas incondicional;

4.20.1.3.5. Desvio em caso de não atendimento;

4.20.1.3.6. Desvio em caso de ocupado;

4.20.1.3.7. Chamada em espera;

4.20.1.3.8. Rediscagem do último número;

- 4.20.1.3.9. Não perturbe. A funcionalidade poderá permitir exceções;
- 4.20.1.3.10. Serviço noturno;
- 4.20.1.3.11. Grupo de captura;
- 4.20.1.3.12. Chamadas de saída através de código de acesso;
- 4.20.1.3.13. Identificação do número do chamador;
- 4.20.1.3.14. Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR);
- 4.20.1.3.15. Siga-me interno e externo;
- 4.20.1.3.16. Chamada de emergência;
- 4.20.1.3.17. Monitoração de chamada;
- 4.20.1.3.18. Gravação de chamada.

4.20.1.4. Callcenter Atendimento:

- 4.20.1.4.1. Estacionamento de chamadas;
- 4.20.1.4.2. Transferência de chamadas;
- 4.20.1.4.3. Painel dashboard de monitoramento em tempo real das ligações e dos estados dos agentes;
- 4.20.1.4.4. Relatórios de login, logout e pausa;
- 4.20.1.4.5. Relatórios de ligação recebida, efetuada, não atendidas.

4.20.1.5. Recursos Avançados

4.20.1.5.1. Deve implementar recursos de comunicação unificada como softphone para, no mínimo, 200 usuários que permita a utilização intercalado através do ramal, pc/laptop e smartphone;

4.20.1.5.2. O Sistema de Telefonia IP deve disponibilizar uma solução de audioconferência com capacidade de, no mínimo, 30 (trinta) usuários simultâneos reunidos podendo estar conectados nas seguintes opções:

- Em uma única sala de audioconferência.
- Em até 20 (vinte) salas de audioconferência.
- Visando o perfeito funcionamento, desempenho e interoperabilidade, a solução de audioconferência ofertada deverá ser do mesmo fabricante do Sistema de Telefonia IP.

4.20.1.5.3. O Sistema de Telefonia IP deve implementar uma solução de correio de voz para a gravação das mensagens de voz, com as seguintes funcionalidades:

- Implementar mecanismo para acesso às caixas postais em qualquer aparelho telefônico IP e envio por e-mail do correio de voz. Permitir o usuário ouvir e apagar as mensagens do correio de voz.
- Visando ao perfeito funcionamento, desempenho e interoperabilidade, a solução de correio de voz ofertada deverá ser do mesmo fabricante do Sistema de Telefonia IP.

4.20.1.5.4. O Sistema de Telefonia IP deve implementar uma solução de Serviço de Resposta de Voz Automática (URA), com no mínimo 30 (trinta) canais simultâneos. Neste serviço, caso o usuário disque para um número pré-definido na Solução de Telefonia IP, será ouvido um anúncio solicitando para que o usuário digite a opção desejada.

4.20.1.5.5. Deverá ser possível realizar a customização deste anúncio, conforme necessário.

4.20.1.5.6. Deverá ser possível implementar funções de toque de anúncios, para chamadas em esperas.

4.20.1.5.7. Deve permitir configurar ilimitadas opções de escolha no

menu principal do Serviço de Resposta de Voz Automática.

4.20.1.6. O DATACENTER

4.20.1.6.1. Deverá atender as conformidades a seguir, sendo obrigatório o a apresentação das certificações, validas, na assinatura do contrato:

- ISO/IEC 27701:2022
- ISO/IEC 27018:2019
- ISO/IEC 27017:2015
- ISO 9001:2015

4.20.1.7. GERENCIAMENTO E MANUTENÇÃO

4.20.1.7.1. O Sistema de Telefonia IP deve possuir um sistema de gerenciamento com interface amigável para gerenciamento e configuração dos ramais e troncos. Não serão aceitas Centrais Telefônicas que utilizem, unicamente para programação e gerência do sistema métodos de edição de linhas CLI. Será permitido que comandos sejam realizados através de CLI, pelo administrador;

4.20.1.7.2. Deverá disponibilizar através de uma interface de gerenciamento e monitoração, a relação dos ramais IPs que estão registrados no Sistema de Telefonia IP em todas as localidades. Deverá permitir através de uma interface de gerenciamento que o administrador possa forçar reiniciar os ramais IPs registrados a se registrarem novamente no Sistema de Telefonia IP.

4.20.1.7.3. Deverá permitir que o administrador possa visualizar o IP atrelado a cada ramal IP registrado no Sistema de Telefonia IP, através da própria interface de gerenciamento.

4.20.1.7.4. Deverá permitir que o administrador visualize os alarmes que estão ocorrendo no Sistema de Telefonia IP. Em cada alarme, deverá ser possível que o administrador visualize a data, horário, a quantidade de ocorrências e a descrição do erro. Deverá ser possível que o administrador remova manualmente o alarme;

4.20.1.7.5. Deverá permitir que o administrador visualize os alarmes relativos aos troncos;

4.20.1.7.6. Deverá permitir que o administrador visualize as chamadas que estão ativas em tempo real;

4.20.1.7.7. Deve permitir que o administrador possa realizar o rastreamento de chamadas em ramais e troncos;

4.20.1.7.8. Deve permitir a criação de, no mínimo, 10 (dez) logins de administradores, cada um com um perfil próprio para gerenciamento e manutenção.

4.20.1.7.9. Deverá permitir atualizações de versões do sistema.

4.20.1.7.10. A aplicação de configuração deverá ter as seguintes facilidades:

- Permitir a criação e/ou exclusão de ramais;
- Permitir a modificação de configuração de ramais.

4.20.1.7.11. Deverá permitir que o administrador visualize os alarmes relativos aos troncos;

4.20.1.7.12. Deverá permitir que o administrador visualize as chamadas que estão ativas em tempo real;

4.20.1.7.13. Deve permitir que o administrador possa realizar o rastreamento de chamadas em ramais e troncos;

4.20.1.7.14. Deve permitir a criação de, no mínimo, 10 (dez) logins de administradores, cada um com um perfil próprio para gerenciamento e manutenção.

4.20.1.8. GATEWAY DE VOZ

4.20.1.8.1. O Gateway de Voz quando necessário, deverá ser do tipo appliance, ou seja, com hardware otimizado para função de Gateway;

4.20.1.8.2. Não serão aceitos módulos E1, FXS ou FXO instalados ou adaptados em computador do tipo PC ou equipamentos com arquitetura x86, com interfaces de telefonia tradicional.

4.20.1.9. INTERFACE E1

4.20.1.9.1. Deve possuir interfaces de tronco digital do tipo E1 com as seguintes sinalizações ISDNPRI, R2/MFC e QSIG. A(s) licença(s), se necessária(s), deverão estar inclusas para permitir o pleno funcionamento.

4.20.1.9.2. Deve possuir, no mínimo, os protocolos ISDN e R2 para entroncamento com a Operadora.

4.20.1.9.3. Deve permitir configurar o protocolo SNMP.

4.20.1.9.4. Deve permitir realizar o backup e posteriormente o restore das configurações salvas.

4.20.1.9.5. Deve permitir visualizar os alarmes existentes no gateway de voz.

4.20.1.9.6. Deve suportar o protocolo DTMF, de acordo com a RFC 2833;

4.20.1.9.7. Deve possuir no mínimo 1 (uma) porta 10/100Mbps LAN e 1 (uma) porta 10/100Mbps WAN;

4.20.1.9.8. Deve possuir no mínimo 1 (uma) porta RS-232 ou outra porta destinada a manutenção;

4.20.1.9.9. Deve permitir a instalação em rack de 19", ocupando no máximo o espaço de 2U;

4.20.1.9.10. Opção de tronco SIP;

4.20.1.10. GATEWAY FXS

4.20.1.10.1. Deve possuir no mínimo 32 portas FXS.

4.20.1.10.2. Deve permitir configurar o protocolo SNMP.

4.20.1.10.3. Deve permitir realizar o backup e posteriormente o restore das configurações salvas.

4.20.1.10.4. Deve permitir visualizar os alarmes existentes no gateway de voz.

4.20.1.10.5. Deve possuir no mínimo 1 (uma) porta 10/100/1000Mbps

4.20.1.10.6. Deve possuir no mínimo 1 (uma) porta RS-232 ou outra porta destinada a manutenção.

4.20.1.10.7. Proteção avançada SRTP/TLS/HTTPS

4.20.1.10.8. Deve permitir a configuração de, no mínimo, 4 ramais SIP por porta FXS.

4.20.1.10.9. Deve permitir a instalação em rack de 19", ocupando no máximo o espaço de 1U;

4.20.1.11. APARELHO TELEFÔNICO IP

4.20.1.11.1. Para possibilitar o acesso as facilidades do serviço de comunicação IP, faz-se necessário disponibilizar aparelho de comunicação IP com as seguintes facilidades:

- Possuir homologação da Anatei;
- Possuir a capacidade de auto provisionamento e baixar automaticamente as configurações do serviço de comunicação em

- nuvem;
- Permitir o usuário trabalhar com no mínimo 03 (três) chamadas simultaneamente, com possibilidade de intercalação entre as chamadas e indicação no display;
- Permitir o registro da conta SIP em no mínimo 2 (dois) ramais de forma simultânea proporcionando a disponibilidade ativo-ativo exigida para o serviço de comunicação IP.
- Permitir segurança com criptografia conforme padrão TLS e SRTP de forma a aumentar o nível de segurança.
- Deve possibilitar a visualização de informações tais como histórico de ligações, informações do número chamador, duração das chamadas, data e hora;
- Possuir teclas de controle de volume, mudo, viva-voz, headset, contatos, histórico de chamadas e navegação;
- Possuir no mínimo 2 (duas) portas com velocidade de 10/100/1000 Mbps de forma a possibilitar o uso do ponto de rede da estação de trabalho e tecnologia de PoE.
- Possuir suporte a TR069
- Deve ser fornecido, juntamente com o telefone, um "path cord CAT 5E" com comprimento de 1,5 metros.

4.20.1.12. SISTEMA DE TARIFICAÇÃO

4.20.1.12.1. O Sistema de tarifação deve ser nativo, não sendo permitido software de terceiros.

4.20.1.12.2. Conta Telefônica - Relatório semelhante à conta telefônica da concessionária pública, totalizando as ligações locais, discriminando as ligações DDDs, DDIs e celulares além de indicar as ligações particulares baseadas na lista telefônica;

4.20.1.12.3. Ramal - Relatório ordenado por ramal;

4.20.1.12.4. Tronco - Relatório ordenado por tronco;

4.20.1.12.5. Fluxo de ligações - Sumariza por dia ou por hora o número de ligações, tempo utilizado e custo das ligações;

4.20.1.12.6. Os relatórios deverão ser apresentados em hora/minutos/segundos;

4.20.1.12.7. Todos os relatórios deverão ser apresentados em português.

4.20.1.12.8. Deve coletar os bilhetes CDRs oriundos da Solução de Telefonia IP e com base nestes disponibilizar os relatórios.

4.20.1.12.9. Deve contemplar o software e licenciamento necessário para o seu pleno funcionamento em conjunto com o Sistema de Telefonia IP e com os demais elementos da solução de telefonia IP, incluindo o licenciamento necessário para a coleta dos bilhetes.

4.20.2. **LOTE 01 - ITEM 02 -SERVIÇO DE LINHA TELEFÔNICA DIGITAL (Portabilidade)**

4.20.2.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS

4.20.2.1.1. Tecnologia digital do tipo E1, SIP Trunk ou equivalente, desde que compatível com a central telefônica da contratante.

4.20.2.1.2. Capacidade mínima de 10 canais simultâneos (voz).

4.20.2.1.3. Suporte a chamadas locais, DDD e DDI.

4.20.2.1.4. Compatibilidade com PABX físico ou PABX IP já existente.

4.20.2.1.5. Fornecimento de equipamentos necessários para terminação do serviço, quando aplicável (gateway, ATA, ONT, roteador ou equivalente).

4.20.2.1.6. Garantia de disponibilidade do serviço mínima de 99,5% mensal.

4.20.2.1.7. Suporte técnico 24x7x365, com SLA de atendimento e restabelecimento.

4.20.2.2. PORTABILIDADE OBRIGATÓRIA DO NÚMERO EXISTENTE

4.20.2.2.1. A contratada deverá realizar a portabilidade integral do número telefônico atualmente utilizado pela contratante, mantendo:

4.20.2.2.2. Preservação total do número existente, sem interrupção ou substituição.

4.20.2.2.3. Continuidade operacional durante o processo de portabilidade, sem períodos prolongados de indisponibilidade.

4.20.2.2.4. Suporte técnico da contratada durante todo o processo, até a conclusão completa da portabilidade junto à ANATEL.

4.20.2.2.5. A portabilidade deve ser solicitada pela contratada à operadora de origem e acompanhada até sua finalização, garantindo que o número seja migrado para a nova prestadora sem prejuízo ao serviço.

4.20.2.3. REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA E OPERAÇÃO

4.20.2.3.1. A solução deve operar de forma compatível com codecs e protocolos padrão do mercado (SIP, RTP, G.711, G.729, etc.).

4.20.2.3.2. A contratada será responsável por toda a instalação, configuração, testes e ativação dos canais.

4.20.2.3.3. A contratada deverá fornecer relatórios de chamadas, consumo e disponibilidade quando solicitado.

4.20.2.3.4. É obrigatória a garantia de qualidade de voz, com jitter inferior a 10 ms e perda de pacotes inferior a 1% para cenários IP.

4.20.2.4. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.20.2.4.1. Assegurar que todos os canais estejam operacionais desde a ativação.

4.20.2.4.2. Disponibilizar suporte remoto e presencial.

4.20.2.4.3. Monitoramento contínuo da estabilidade do serviço.

4.20.2.4.4. Assistência técnica em caso de falhas, com prazos máximos definidos em SLA (ex.: 4 horas para restabelecimento).

4.20.3. **LOTE 01 - ITEM 03 - LINK SERVIÇO DE COMODATO DE APARELHO TELEFÔNICO IP**

4.20.3.1. Características Gerais

- O serviço inclui a locação de 22 (vinte e dois) aparelhos IP. Os Aparelhos IP fornecidos em regime de locação deverão atender aos seguintes requisitos mínimos:
- Possuir design ergonômico, visando o conforto do usuário durante o uso prolongado.
- Deverão possuir porta dedicada e plena compatibilidade para o uso de headsets.
- Possuir qualidade de áudio HD (Voz em Alta Definição).
- O aparelho deverá ter compatibilidade com PoE;
- Possuir mini-switch ou hub integrado, permitindo a conexão em cascata do computador através do telefone de no mínimo 10/100/1000 Mbps;
- 22 x Aparelho Telefônico por IP;
- Livre de interferências ou ruídos;
- Ajuste de volume digital;
- Display com luz de fundo;
- Histórico de ligações;
- Identificador de chamadas;

- Função Viva-voz.

4.20.4. LOTE 02 - ITEM 01 - SERVIÇOS DE INTERNET (LINK PRINCIPAL) - 100 MB FULL DEDICADO - PALMAS

4.20.4.1. Características Gerais

- 4.20.4.1.1. A contratada deverá fornecer um link dedicado de acesso à internet, com velocidade mínima de 100 Mbps simétricos, para atendimento em Palmas/TO, contemplando:
- 4.20.4.1.2. Conexão dedicada (full duplex), com banda garantida de 100%.
- 4.20.4.1.3. Entrega em fibra óptica.
- 4.20.4.1.4. Disponibilidade mínima de 99,5%.
- 4.20.4.1.5. Latência média máxima de 60 ms, jitter inferior a 10 ms e perda inferior a 1%.
- 4.20.4.1.6. Fornecimento de IPs públicos conforme necessidade da contratante.
- 4.20.4.1.7. Suporte técnico 24x7x365 com SLA definido em contrato.
- 4.20.4.1.8. Equipamentos de terminação fornecidos pela contratada.
- 4.20.4.1.9. Todos os equipamentos/cabos devem ser homologados pela ANATEL.
- 4.20.4.1.10. A taxa de transmissão do canal deverá estar sempre disponível na totalidade do fluxo contratado no período;

4.20.5. LOTE 02 - ITEM 01 - LINK DE INTERNET DEDICADO E REDUNDANTE - PALMAS/TO

4.20.5.1. Características Gerais

- 4.20.5.1.1. A contratada deverá fornecer um link dedicado adicional, com velocidade de 100 Mbps simétricos, para operar como link redundante ao item 1 deste Lote, atendendo às seguintes exigências:
- 4.20.5.1.2. Conexão dedicada com 100 Mbps garantidos.
- 4.20.5.1.3. Entrega em infraestrutura totalmente independente da operadora contratada no Item 1.
- 4.20.5.1.4. Rota física distinta, não podendo utilizar a mesma fibra, backbone, meio físico ou equipamentos da operadora vencedora do Item 1.
- 4.20.5.1.5. Disponibilidade mínima de 99,5%.
- 4.20.5.1.6. Suporte técnico 24x7x365.
- 4.20.5.1.7. Equipamentos de terminação fornecidos pela contratada.

4.20.6. LOTE 02 - ITEM 02 - SERVIÇOS DE INTERNET - 500 MB COMPARTILHADO - ARAGUAÍNA

4.20.6.1. Características Gerais

- 4.20.6.1.1. A contratada deverá fornecer um link compartilhado de internet, com velocidade mínima de 500 Mbps, para atendimento em Araguaína/TO, com os seguintes requisitos:
- 4.20.6.1.2. Conexão banda larga empresarial com velocidade mínima de download de 500 Mbps.
- 4.20.6.1.3. Upload proporcional conforme tecnologia da operadora.
- 4.20.6.1.4. Equipamento de terminação (ONT/roteador) fornecido pela contratada.
- 4.20.6.1.5. Suporte técnico em horário comercial, com chamados emergenciais 24h.
- 4.20.6.1.6. Disponibilidade mínima de 98%.
- 4.20.6.1.7. A CONTRATADA deverá fornecer canal com transmissão full

duplex e taxa simétrica, isto é, tenha a mesma capacidade de transmissão para o tráfego de entrada e de saída, simultaneamente;

4.20.6.1.8. Os canais de comunicação devem ser providos por meio de acessos terrestres via cabos ópticos;

4.20.6.1.9. Não será permitido o fornecimento de enlaces via satélite, nem a utilização de agregação de várias portas no roteador, pois a conexão deverá ser fornecida utilizando uma única interface;

4.20.6.1.10. O canal e os roteadores deverão ser instalados na sala de equipamentos da CONTRATANTE;

4.20.6.1.11. A CONTRATADA deverá fornecer para a CONTRATANTE um meio on-line de consulta, com segurança de acesso, com informações de desempenho, latência, perda de pacote e ocupação do canal principal de comunicação ponto-a-ponto fornecido, gráficos de tendências e horários de maior e menor utilização;

4.20.6.1.12. A CONTRATADA deverá fornecer, dimensionar, disponibilizar, instalar, configurar, monitorar, operar, gerenciar e manter os equipamentos e recursos que forem necessários (roteadores, bastidores, meios de transmissão, cabeamento, dentre outros) para o provimento do serviço Internet da CONTRATANTE, especificado neste termo. Os equipamentos serão de propriedade da CONTRATADA que deverá ser responsável pelo suporte técnico dos mesmos, cumprindo com os tempos de atendimento estabelecidos neste termo.

4.20.6.2. O DATACENTER

4.20.1.22.1. Deverá atender as conformidades a seguir, sendo obrigatório o a apresentação das certificações, validas, na assinatura do contrato:

- ISO/IEC 27701:2022;
- ISO/IEC 27018:2019;
- ISO/IEC 27017:2015;
- ISO 9001:2015.

4.20.6.3. Da Segurança

4.20.6.3.1. A CONTRATADA deve possuir central de monitoração do seu próprio Backbone, em regime 24x7 (serviço operacional e disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano), com objetivo de impedir ou limitar as chances de que ataques do tipo DOS (Denial of Service) e DDOS (Distributed Denial of Service) atinjam o serviço de conexão à Internet objeto deste item. No caso de eventual ocorrência de ataque tipo DOS (Deny Of Service) e/ou DDOS (Distributed Deny Of Service), os filtros solicitados pela CONTRATANTE devem ser aplicados mediante solicitação.

4.20.6.4. Características dos Roteadores

4.20.6.4.1. A CONTRATADA deverá fornecer pelo menos 1 (um) roteador, exclusivo, sendo instalado nas dependências do DATA CENTER da CONTRATADA;

4.20.6.4.2. O roteador deverá ser capaz de atender aos requisitos do link de Internet contratado;

4.20.6.4.3. Deve ser capaz de responder a pacotes de testes para avaliação da implementação dos níveis de serviço especificados. Devem ser suportados, no mínimo, os protocolos ICMP, TCP e UDP;

4.20.6.4.4. Deverá possuir no mínimo 1 (uma) interface do tipo LAN padrão Gigabit Ethernet;

4.20.6.4.5. Deverá operar com a taxa máxima de utilização de CPU e memória de até 80% (oitenta por cento).

4.20.6.4.6. As taxas máximas referentes ao roteador só serão levadas em consideração quando se mantiverem constantes em valores maiores ou iguais aos especificados por um período superior a 5 (cinco) minutos ou quando ocorrerem mais de 10 (dez) vezes ao longo de um único dia;

4.20.6.4.7. A operação do roteador com taxas superiores às especificadas neste item implicará na necessidade de sua substituição por outro equipamento, de maior capacidade, em até 30 (trinta) dias;

4.20.6.4.8. A configuração lógica dos equipamentos CPE é de responsabilidade exclusiva da contratada, de maneira que atenda a todos os pré-requisitos e funcionalidades necessários ao correto funcionamento do link contratado.

4.20.6.4.9. Deverão ser non-blocking, com saída para a rede da contratada em porta ethernet 10Gbits/s;

4.20.6.4.10. Os roteadores deverão também atender aos seguintes requisitos mínimos:

4.20.6.4.10.1. Suportar capacidade de filtros de pacotes (por protocolo, endereço IP de origem, endereço IP de destino, porta de UDP/TCP de origem, porta de UDP/TCP de destino);

4.20.6.4.10.2. Suportar classificação de tráfego de acordo com diversos critérios (interface, IP origem/destino, portas TCP/UDP, MAC e serviço), em cada interface física e lógica (sub-interface);

4.20.6.4.10.3. Suporte a NAT (RFC1631) e suporte a VLANs (IEEE 802.1Q) com roteamento entre elas;

4.20.6.4.10.4. Suportar RFC791 (Internet Protocol).

Vistoria

4.21. É facultado e recomendável a realização de vistoria nos locais onde será executado o objeto, a avaliação prévia do local de execução dos serviços para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, durante o horário comercial (08h às 12h e das 14h às 18h).

4.22. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.23. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.24. Caso o interessado opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

Sustentabilidade

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

- ISO 14001 – Sistema de Gestão Ambiental
- ISO 50001 – Sistema de Gestão de Energia
- ISO 26000 – Diretrizes sobre Responsabilidade Social

Subcontratação

4.26. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

4.27. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

4.28. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do Contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

4.29. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1 nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2 encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3 receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4 aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5 liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6 comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7 definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8 prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

5.2.1 indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2 atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3 reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

5.2.4 propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5 manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da

habilitação;

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

5.2.7 quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8 ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9 fazer a transição contratual, quando for o caso.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

A Contratada deverá realizar, sob supervisão do CRM-TO, a implantação dos serviços deverá ser prestado no âmbito do CRM-TO, dentro do limite territorial do Estado do Tocantins.

Mecanismos formais de comunicação

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

- I) Ordem de Serviço;
- II) Ata de Reunião;
- III) Ofício;
- IV) Sistema de abertura de chamados;
- V) E-mails e Cartas;
- VI) WhatsApp.

6.2. Local e horário da prestação dos serviços

6.2.1 Em local e horário alinhado com o CRM-TO

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

Preposto

7.5. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.6. O Contratado deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de contrato.

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

Reunião Inicial

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

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá sequencialmente após a assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

7.10.3 esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.10.4 A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

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

Rotinas de Fiscalização

7.11. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

7.12. A Contratante fiscalizará como lhe aprouver e no seu exclusivo interesse, o exato e fiel cumprimento das cláusulas e condições estabelecidas no presente Contrato.

7.13. 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.

7.14. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.15. 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.

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

7.17. 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.

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

7.18.1 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) 7.19. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, 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 do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

Fiscalização Administrativa

7.19. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação 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.

7.20. 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

7.21. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.21.1 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.

7.21.2 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.

7.21.3 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.

7.21.4 emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.21.5 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.

7.21.6 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.

7.21.7 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.

7.21.8 receber e dar encaminhamento imediato:

7.21.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

7.21.8.2. 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.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

IAP - ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na prestação dos serviços constantes na Ordem de Serviço.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 90%.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAP = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ Onde: IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço; ΣQ_{tap} = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência; ΣQ_{tr} = Somatório do quantitativo total registrado com previsão de encerramento para o período de referência.
Observações	Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	IAP $\geq$ 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal. IAP $\geq$ 80% e $<$ 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP $\geq$ 70% e $<$ 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP $<$ 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.

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

- não produziu os resultados acordados,
- deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

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

O recebimento provisório dos serviços pelos fiscais técnico e administrativo, que atestarão o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo, e o subsequente recebimento definitivo por servidor ou comissão designada, que verificará a qualidade e a quantidade do serviço prestado.

A apuração do resultado das avaliações da execução do objeto, realizada pelo fiscal técnico, analisando o desempenho e a qualidade dos serviços com base nos indicadores previstos (como o IAP), o que pode resultar no redimensionamento de valores a serem pagos.

A emissão do Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo, a comunicação à empresa para que emita a Nota Fiscal com o valor exato dimensionado pela fiscalização e a verificação da manutenção da regularidade fiscal da contratada

Recebimento

- Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.
- O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.
- 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.
- 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.
- O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período mensal de prestação dos serviços.
- Ao final de cada período/evento de faturamento:
- 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;
- 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.
- O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.
- 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.
- O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 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.
- 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.
- Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

- 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 ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;
- Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 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.
- Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 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.

Procedimentos de Teste e Inspeção

- Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:
- Para todos os serviços: A comprovação do atendimento aos requisitos será feita mediante observação direta das características dos equipamentos, consulta à documentação técnica e verificação das configurações aplicadas, comparadas aos itens deste Termo.

Liquidação

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. 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.

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

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

8.7. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.7.1 verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.7.2 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.

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

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

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

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

Prazo de pagamento

8.12. 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.

Forma de pagamento

8.13. O pagamento à CONTRATADA será efetuado mensalmente, em moeda corrente nacional, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data da liquidação da nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, com base nos serviços efetivamente prestados.

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

8.14.1 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.

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

Reajuste

8.16. Os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da data do contrato.

8.17. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

8.19. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

8.20. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

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

8.22. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

8.23. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

8.24. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

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

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

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

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

8.25. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 06 (seis) horas úteis.	Multa de 2% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 10 (dez) dias úteis. Após o limite de 11 (onze) dias úteis, aplicar-se-á multa de 10% do valor total do Contrato.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)	IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
3	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 10 (dez) % do valor total do Contrato.

9.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

- não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
- deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

9.3. 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.

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

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

9.4.2 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;

9.4.3 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.

9.4.4. Multa:

9.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 2% (dois por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10 (dez) dias.

9.4.4.2. 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;

9.4.4.3. 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. 14.133, de 2021.

9.4.4.4. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 20% (vinte por cento) a 50% (cinquenta por cento) do valor da contratação.

9.4.4.5. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

9.4.4.6. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

9.4.4.7. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

9.4.4.8. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

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

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

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

9.4.4.12. 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.

9.4.4.13. 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.

9.4.4.14. 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.

9.4.4.15. 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.

9.4.4.16. 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.

9.4.4.17. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.4.4.18. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.4.4.19. as peculiaridades do caso concreto;

9.4.4.20. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

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

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

9.4.4.23. 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.

9.4.4.24. 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.

9.4.4.25. 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.

9.4.4.26. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.4.4.27. 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.

9.4.4.28. 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.

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O fornecedor será selecionado por meio de dispensa eletrônica com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, com base no seguinte fundamento: para contratação que envolva valores inferiores a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) (Vide Decreto nº 12.343, de 2024).

Regime de Execução

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

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

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

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

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

10.7. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas

Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

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

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

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

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

10.12. 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).

10.13. Ato de autorização para o exercício da atividade de Serviços de Telecomunicação, expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) nos termos do art. 131 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações).

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

10.16. 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.

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

10.18. 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;

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

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

10.21. 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.

10.22. 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

10.23. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

10.24. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

10.25. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais, 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:

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

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

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

10.26. Caso a empresa 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% (dez por cento) do valor total estimado da contratação para o período de doze meses.

10.27. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos em cada um dos dois

últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação.

10.28. 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.

10.29. 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.

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

10.31. 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 Técnico

10.32. 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 para contratações deste mesmo objeto.

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

11.32.1.1. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 01 ano do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

11.32.2 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.

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

11.32.4 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.

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

10.33. 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.

10.34. 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.

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

Disposições gerais sobre habilitação

10.36. 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.

10.37. 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.

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

10.39. 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.

10.40. 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

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

10.41.1 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;

10.41.2 A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual - DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

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

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

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

10.41.6 Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

10.41.6.1. ata de fundação;

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

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

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

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

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

10.41.6.7. 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.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 62.332,00 (sessenta e dois mil trezentos e trinta e dois reais) .

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos do Conselho Regional de Medicina do Estado do Tocantins.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

12.2.1. - 6.2.2.1.1.33.90.39.030 - SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES - TELEFONIA E INTERNET

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Integrante Requisitante Athos Alencar de Almeida Assistente de TI 78	Integrante Técnico Athos Alencar de Almeida Assistente de TI 78	Integrante Administrativo Athos Alencar de Almeida Assistente de TI 78
--	---	--

Autoridade Máxima da Área de TIC
Eduardo Pinto Gomes Presidente CRM-TO

Palmas-TO ,09 de abril de 2026

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO

(A ser assinado pelo Representante Legal da Contratada)

Processo Administrativo nº: 25.27.000005404-6

Contratante: CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO TOCANTINS (CRM-TO)

Pelo presente Termo, a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, doravante denominada CONTRATADA, por meio de seu representante legal, assume o compromisso de manter o mais absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas, configurações de rede e credenciais de acesso de que venha a ter conhecimento em razão da execução do Contrato de prestação de Serviços Gerenciados de Segurança da Informação.

A CONTRATADA declara estar ciente de que:

1. É vedada a divulgação, reprodução, utilização ou transmissão de qualquer informação do CRM-TO para fins diversos do cumprimento do objeto contratual, sem expressa autorização.
2. Deverá orientar seus empregados e prepostos quanto à obrigatoriedade de sigilo e cumprimento das normas de Segurança da Informação do CRM-TO, bem como da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).
3. O não cumprimento deste compromisso sujeitará a CONTRATADA às sanções administrativas, civis e criminais previstas na legislação vigente.

Local e Data: _____, ____ de _____ de 20__

Assinatura do Representante Legal da Contratada
[Nome Completo] [CPF]

ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA TERMO DE CIÊNCIA

(A ser assinado pelos Empregados/Técnicos da Contratada envolvidos na execução)

Processo Administrativo nº: 25.27.000005404-6

Vínculo: Empregado/Preposto da empresa _____

Eu, _____, portador(a) do CPF nº _____, designado(a) para atuar na execução dos serviços de Segurança da Informação junto ao Conselho Regional de Medicina do Estado do Tocantins (CRM-TO), DECLARO ter ciência:

1. Da obrigatoriedade de manter sigilo sobre todas as informações, dados e credenciais de acesso aos quais eu tiver acesso durante a execução dos serviços.
2. Das normas de segurança da informação vigentes no CRM-TO e das responsabilidades decorrentes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

3. De que não poderei copiar, transmitir ou divulgar dados do CRM-TO a terceiros não autorizados. Comprometo-me a utilizar os acessos lógicos e físicos concedidos exclusivamente para as atividades estritamente necessárias ao cumprimento de minhas funções técnicas

Local e Data: _____, ____ de _____ de 20__

Assinatura do Empregado/Técnico

[Nome Completo]



Documento assinado eletronicamente por **Athos Alencar de Almeida, Assistente de Tecnologia da Informação**, em 09/04/2026, às 10:33, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Pinto Gomes, Presidente do CRM-TO**, em 10/04/2026, às 11:09, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cfm.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **4042677** e o código CRC **CA07E5A0**.



ACSV 71 (704 Sul), Av. LO 15, Lote 18,
1º piso - Bairro Plano Diretor Sul |
CEP 77022-322 | Palmas/TO -
<http://www.crmto.org.br/>



Referência: Processo SEI nº 25.27.000005404-6 | data de inclusão: 09/04/2026