



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS  
Centro TCE-TO - CEP 77000-000 - Palmas - TO - www.tceto.tc.br

## TERMO DE REFERÊNCIA Nº 321/2024

### 1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de plataforma PABX VIRTUAL em nuvem para telefonia fixa, incluindo os recursos de acesso ao STFC, abrangendo ligações ilimitadas e gratuitas nacionais para ligações entre fixos, celulares e o 0800. Com serviços de instalação, configuração, suporte, manutenção, treinamento e fornecimento de aparelhos IP e headset em comodato.

### 2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. Considerando que o contrato atual tem como objeto uma central telefônica que necessita de equipamentos físicos, espaço e atualização de peças e que está em situação emergencial até 08/01/2025;

2.2. Considerando que o Tribunal de Contas do Estado do Tocantins precisa se adequar as novas tecnologias e metodologias que garantem mais agilidade em seus processos para melhor atender a sociedade;

2.3. Considerando que a implantação da plataforma PABX VIRTUAL em nuvem para telefonia fixa moderniza o sistema de comunicação interna e externa, gerando ganhos de performance com a implementação de novas funcionalidades, bem como redução de custos;

2.4. A contratação da plataforma PABX VIRTUAL tem como objetivos específicos:

2.4.1 Gerenciar e prover suporte tecnológico na implantação e operacionalização de todos os serviços de comunicação de voz corporativa baseado numa plataforma em nuvem;

2.4.2 Disponibilizar aos servidores uma solução de comunicação moderna e eficiente, que permita seu acesso tanto quando dentro das dependências do Tribunal de Contas do Estado do Tocantins e quando estiverem de modo remoto;

2.4.3 Assegurar que os incidentes e problemas sejam prontamente identificados e solucionados;

2.4.4 Oferecer os serviços de infraestrutura de acesso tanto à rede pública de telefonia quanto ao acesso à plataforma em nuvem;

2.4.5 Prover os serviços necessários à sua operacionalização e funcionamento adequados, como implantação, treinamento e manutenção;

### 3. DEFINIÇÕES

3.1. Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL: Entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, com sede no Distrito Federal, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações;

3.2. Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC: Serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;

3.3. Área Local: Área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela ANATEL, segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade local;

3.4. Telefonia Local: Serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em uma mesma Área Local;

3.5. Área de tarifação básica - ATB: Parte da área local dentro da qual o serviço é prestado ao assinante,

em contrapartida aos serviços ou preços do plano de serviços de sua escolha, sem valores adicionais para atendimento;

3.6. Prestadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado: Empresa outorgada ou autorizada a prestar serviço telefônico fixo comutado nas modalidades local, nacional ou internacional;

3.7. Perfil de Tráfego: Quantitativo médio mensal estimado, em minutos, de ligações telefônicas efetuadas, em função do horário e das localidades de destino de maior ocorrência e levando em consideração o tempo médio de duração das chamadas.

3.8. Distância Geodésica: É a menor distância entre dois pontos possível de ser percorrida por um móvel. Por exemplo, a menor distância entre o Brasil e o Japão é uma linha reta, porém um avião não pode fazer este percurso, pois a superfície da Terra é redonda, então o menor percurso possível de ser realizado é uma curva chamada geodésica

3.9. Código de Área: Identificação de uma área de numeração fechada da rede pública de telecomunicações ou de um acesso a um serviço com abrangência nacional, cujo formato é (AB). Exemplo: Estado do Tocantins – 63, Estado de Goiás – 62, Estado da Bahia – 71;

3.10. Unidade de Resposta Audível – URA: Serviço ou sistema interativo que permite a resposta automática de chamadas através de mensagens personalizadas, permitindo ainda a interação entre o usuário e a mesma, através da interpretação automática de opções discadas pelo usuário chamador através do teclado do telefone;

3.11. SIP (SESSION INITIATION PROTOCOL): O entroncamento SIP permite que a central telefônica do terminal envie e receba chamadas por meio de uma rede IP, como a Internet ou WAN privada. Como o SIP é aplicado ao protocolo de sinalização para várias aplicações em tempo real, o tronco SIP é capaz de controlar aplicativos de voz, vídeo e mensagens. É também uma tecnologia de Voice over Internet Protocol (VoIP) e serviço de streaming de mídia baseado no Session Initiation Protocol (SIP), pelo qual os provedores de serviços de telefonia da Internet (ITSPs) fornecem serviços de telefonia e comunicações unificadas.

## **4. PLATAFORMA PABX EM NUVEM**

### **4.1. Requisitos tecnológicos**

4.1.1 Fornecer solução de central única de telefonia IP em nuvem, baseada em SIP conforme RFC 3261 para atender a Sede, Instituto de Contas e Prédio Rui Barbosa para realização de ligações ilimitadas e gratuitas nacionais para ligações entre fixos, celulares e o 0800;

4.1.2 Todos os elementos como ATAs, IADs, Telefones IP, Gateways, Servidores da solução devem interoperar utilizando apenas SIP conforme RFC 3261 e demais;

4.1.3 A solução deverá estar hospedada em datacenters da contratada, com redundância geográfica que possuam no mínimo as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E HITRUST CSF, caso não possuam as certificações acima listadas, também será aceito a certificação Tier3;

4.1.4 Solução de voz sobre IP (VOIP) para colaboradores fora do ambiente de trabalho por meio de acesso internet;

4.1.5 Solução de voz sobre IP (ToIP-Telefonia Sobre IP), nas unidades corporativas atendidas pela Contratada com a solução fim a fim;

4.1.6 Possuir uma única base de configuração, independentemente do número de sítios, de maneira que todas as funcionalidades e recursos devam estar presentes e disponíveis em quaisquer pontos da rede;

4.1.7 Possuir capacidade de registrar telefones através do protocolo DHCP;

4.1.8 Deverá realizar de forma automática o provisionamento dos telefones IPs;

4.1.9 Permitir bloqueio de chamadas para códigos de acesso compostos por menos de 8 dígitos. A inclusão de números não permitidos deverá ser realizada pelo administrador do sistema;

4.1.10. Emissão de Relatórios WEB, com no mínimo as seguintes informações:

- 4.1.10.1 Relatório de chamadas;
- 4.1.10.2 Informações de data/hora das chamadas, ramal de origem, número de destino, categoria da chamada (Local, LDN, LDI, interna, etc.);
- 4.1.10.3 Duração e as informações do usuário que realizou a chamada nome e centro de custo;
- 4.1.11 Solução de Gerenciamento Centralizado, com gerência proativa visando uma recuperação mais rápida de falha;
- 4.1.12 Permitir manutenção remota e outras funcionalidades contempladas nesta solução;
- 4.1.13 Suportar operação e configuração via interface gráfica GUI ( Interface Gráfica do Usuário, em português);
- 4.1.14 Estar baseado em plataformas capazes de prover interfaces gráficas que integre todos os aplicativos necessários para o completo gerenciamento da solução;
- 4.1.15 Implementar gerenciamento via protocolo SNMP;
- 4.1.16 Permitir visualizar o status do dispositivo, sistema de alarmes e assistência para isolamento de problemas;
- 4.1.17 Gerenciar e executar Backups de configuração de todos os equipamentos da solução, excetuando-se os telefones IPs;
- 4.1.18 Permitir reinicialização dos telefones IPs a partir da interface de administração;
- 4.1.19 Possuir mecanismos para proteger a si mesmo contra-ataques, além da proteção dos processos rodando no servidor pela detecção de anomalias por comportamento;
- 4.1.20 Permitir a utilização de telefones IP (SIP) e softphones homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades. Os usuários deverão se registrar ao sistema através de identificação de usuário e senha (obrigatória), se necessário;
- 4.1.21 Suportar o protocolo SRTP (SecureReal-TimeProtocol) para a criptografia e autenticação;
- 4.1.22 Possuir capacidade de integração com serviços de diretório, suportando o protocolo LDAP para a base de usuários;
- 4.1.23 Disponibilizar autenticação de usuários e segurança via LDAP ou RADIUS com AAA;
- 4.1.24 Rede de Telefonia fixa comutada (RTFC);
- 4.1.25 Solução de Softphone, para PC, Celular e tablete com sistemas IOS, Android e Windows PC, homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;
- 4.1.26 Segurança da Camada de Transporte (TLS);
- 4.1.27 Capacidade para no mínimo 300 (trezentos) usuários;
- 4.1.28 O serviço deverá estar hospedado em ambiente de alta disponibilidade de forma a garantir continuidade do serviço mesmo caso de falhas de componentes que compõe a solução;
- 4.1.29 O serviço deverá permitir conversações entre si e com quaisquer outros tipos de ramais, troncos ou operadoras ligadas ao sistema principal, desfrutando das mesmas facilidades e funcionalidades dos ramais e troncos, operando de forma totalmente integrada às outras aplicações e facilidades do sistema, tais como grupos de captura, grupos de busca de ramais, tarifação, etc;
- 4.1.30 A solução PABX VIRTUAL em nuvem deverá fornecer serviço adequado ao uso corporativo deste Tribunal;
- 4.1.31 A solução PABX VIRTUAL em nuvem deverá possuir níveis de serviço iguais ou superiores aos existentes neste Tribunal;
- 4.1.32 A Contratada deverá possuir Termo de Direito / Delegação / Autorização / Concessão / Outorga de Operação, expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para prestação do Serviço de Telefonia Fixa Comutado – (STFC), com outorga de operação em todo Brasil ou no Tocantins, conforme estabelecido no Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, Resolução Anatel nº 426,

de 09 de dezembro de 2005.

4.1.33 A solução PABX VIRTUAL em nuvem deverá incluir a PORTABILIDADE de todos os números telefônicos em uso por este Tribunal;

4.1.34 Para os casos que não for possível a portabilidade, após a devida justificativa e aceite do Órgão, a Contratada deverá fornecer outra numeração da mesma localidade;

4.1.35 Para os casos que não for possível a portabilidade e nem outra numeração local, a Contratada deverá fornecer número 0800 com URA para direcionamento para os ramais. O custo das ligações para o serviço 0800 será da Contratada;

4.1.36 A solução contratada deverá permitir a possibilidade de comunicação com o Tribunal através de sistema de telefonia tradicional, ainda de amplo uso;

4.1.37 A solução contratada deverá atender a legislação vigente à telefonia, em atenção especial as normas e demais regulamentações da ANATEL;

4.1.38 A manutenção da solução contratada não poderá sobrecarregar operacionalmente a equipe técnica deste Tribunal;

4.1.39 A nova solução contratada deverá adequar-se às normas e políticas de segurança da informação estabelecidas por este Tribunal;

4.1.40 As chamadas de voz deverão ser ilimitadas e gratuitas nas modalidades ramal-ramal, local, longa distância nacional, com destino a terminais fixos e móveis em todo território brasileiro.

4.1.41 A instalação e configuração de quaisquer equipamentos necessários ao serviço devem ser realizadas pela Contratada;

4.1.42 A solução deve estar disponível 24h por dia, 07 (sete) dias por semana, conforme critérios estabelecidos pela regulamentação da Anatel;

4.1.43 A CONTRATADA deverá fornecer portal de serviços para gestão online das linhas telefônicas;

4.1.44 Considerando que a solução contempla o fornecimento de equipamentos, toda a manutenção e/ou substituição deve ser realizada pela CONTRATADA, durante toda a vigência contratual;

4.1.45 A abertura de chamadas de manutenção deve ser realizada por chamada telefônica gratuita e/ou pelo portal de serviços, ou por e-mail;

4.1.46 Todos os ramais poderão realizar chamadas nas modalidades local , longa distância nacional, sem nenhuma cobrança ou limitação;

4.1.47 A CONTRATANTE somente realizará pagamento mensal fixo para cada ramal ativo, sem nenhum custo adicional;

4.1.48 A solução deve seguir o plano geral de metas da Anatel e possuir números válidos na rede nacional de telefonia, para as áreas de cobertura do código de área 63 do estado do Tocantins do tipo discagem direta a ramal (DDR);

4.1.49 Deve possuir suporte a VLAN , para utilização de redes voz e dados separadas;

4.1.50 A Contratada deverá fornecer 0800 com ligações ilimitadas e gratuitas;

## **4.2 Ramal de Usuário**

4.2.1 Deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

4.2.1.1 Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro;

4.2.1.2 Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;

4.2.1.3 Rechamada: Permite que um Ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código;

4.2.1.4 Função Cadeado: Permitir que uma Ramal seja bloqueado, via senha, pelo usuário;

- 4.2.1.5 Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada;
- 4.2.1.6 Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;
- 4.2.1.7 Softphone: Permitir utilização do ramal como um Softphone em um computador, para que não seja necessário a utilização de aparelhos;
- 4.2.1.8 Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/Saída para um usuário;
- 4.2.1.9 Conferência N° + 2: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 2 outras linhas;
- 4.2.1.10 Dispositivos por usuários: 2 (permite que o ramal seja vinculado até 2 tipos de dispositivos seja aparelhos, softphone mobile ou softphone desktop);
- 4.2.1.11 Deverá possuir serviço de correio de voz com função de recebe os recados deixados quando a ligação não for atendida. Estes recados deverão ser enviados para um e-mail previamente cadastrado;
- 4.2.1.12 Cada ramal deverá possuir seu próprio correio de voz;
- 4.2.1.13 Deve permitir a criação de espaços virtuais para até 25 participantes internos (áudio, vídeo e compartilhamento de conteúdo).
- 4.2.1.14 Deverá possuir no mínimo as funcionalidades dos ramais do tipo 1 e as informações abaixo:
- 4.2.1.15 Chefe Secretária: Permitir que o usuário atenda à chamada de outro ramal, e possa transferi-las;
- 4.2.1.16 Ramal Chefe: Permitir que um ramal em uma determinada localidade receba as configurações de um usuário visitante de outra localidade, podendo este utilizar este ramal com as mesmas configurações em número que o seu próprio dispositivo;
- 4.2.1.17 Função siga-me: Para casos de Não Atendimento, Caso Ocupado, Temporário;
- 4.2.1.18 Toque simultâneo ou serial: permite que seja configurado, que ao chegar uma ligação, ele toque simultaneamente em todos os dispositivos logados ou toque primeiro no aparelho, caso não atenda, toque depois no softphone mobile, e caso também não atenda, toque no softphone do desktop;
- 4.2.1.19 Discagem Abreviada: Permite que o usuário gravar números que são chamados com frequência, atribuindo a eles um código curto de 2 dígitos, que se discados irão realizar a chamada para o número configurado;
- 4.2.1.20 Logs de Chamadas: Possibilidade de visualizar o histórico de chamadas realizadas, perdidas e recebidas. Período mínimo de 10 (dez) últimas chamadas.

### **4.3 Aparelhos Telefônicos**

- 4.3.1 Os aparelhos telefônicos IP deverão ser fornecidos pela Contratada, no regime de comodato, devem ser homologados pela ANATEL, deverá ser homologado com solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;
- 4.3.2 Deve permitir registro no PABX Virtual utilizando o protocolo SIP;
- 4.3.3 Todos os terminais deverão, no mínimo, seguir as seguintes características, sem prejuízo da descrição individual de cada aparelho.
- 4.3.3.1 Tecnologia IP, VOIP;
- 4.3.3.2. No mínimo 1 (uma) conta SIP;
- 4.3.3.3 Switch Ethernet 10/100/1000 de duas portas RJ-45, PoE integrado;
- 4.3.3.4 Não será aceito aparelhos telefônicos do tipo Fast Switch Ethernet 10/100;
- 4.3.3.5 Alto-falante Full-Duplex;
- 4.3.3.6 Controle de volume;
- 4.3.3.7 Função Mute;

- 4.3.3.8 Suporte a [VLAN];
- 4.3.3.9 Menu de Navegação;
- 4.3.3.10 QoS: marcação 802.1p / Q (VLAN), ToS da Camada 3, DSCP;
- 4.3.3.11 IEEE802.1X;
- 4.3.3.12 Segurança da Camada de Transporte (TLS);
- 4.3.3.13 Plano de discagem;
- 4.3.3.14 Discagem rápida, linha direta;
- 4.3.3.15 Atribuição de IP: estático / DHCP / PPPoE;
- 4.3.3.16 Fonte de alimentação;
- 4.3.3.17 Deverá ser homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;
- 4.3.3.18 Deverá possuir manual em língua portuguesa;
- 4.3.3.19 Deverá possuir led de notificação com cor (opcional: vermelho);
- 4.3.3.20 Deverá possuir teclas de funções programáveis;
- 4.3.3.21 Deverá possuir no mínimo 6 teclas de funções fixas: mensagem, headset, redial, transferência, mute, viva-voz;
- 4.3.3.22 Deverá possuir no mínimo 4 teclas de navegação;
- 4.3.3.23 Deverá possuir no mínimo 3 teclas de áudio: (mudo, alto-falante, fone de cabeça) e controle de volume +/-;
- 4.3.3.24 Deverá possuir Viva-voz (Full-duplex);
- 4.3.3.25 Deverá possuir duas portas Ethernet 10/100/1000 Base-T;
- 4.3.3.26 Deverá possuir IEEE 802.3af Power over Ethernet, classe 1 ou 2 ;
- 4.3.3.27 Deverá ser possível a montagem em parede;
- 4.3.3.28 Deverá aceitar alimentação através de PoE e/ou Fonte externa;

#### **4.4 Headsets**

- 4.4.1 Headset Biauricular e/ou Monoauricular
- 4.4.2 Receptores ergonômicos;
- 4.4.3 Tubo de voz flexível;
- 4.4.4 Microfone com função noise cancelling;
- 4.4.5 Áudio: Estéreo;
- 4.4.6 Proteção contra choques e surtos acústicos;
- 4.4.7 Tubo flexível com ângulo regulável;
- 4.4.8 Haste do tubo de voz com giro de 280 graus com limitador no próprio eixo;
- 4.4.9 Cabo USB blindado com filtro de proteção EMI;
- 4.4.10 Protetor bucal em espuma antialérgica;
- 4.4.11 Produto adequado com a norma NR17;
- 4.4.12 Velocidade de 2.0 para banda larga;
- 4.4.13 Controle de Volume Digital;
- 4.4.14 Tecla Mute;

4.4.15 Compatível com Windows 98/ XP / 2000 / Vista / 7 /8/9/10 /11 / Mac OS 9.0 / Linux;

#### **4.5 Softphone desktop**

4.5.1 Software para ser instalado em sistema operacional Windows ou MAC;

4.5.2 Deve suportar chamadas telefônicas de telefonia;

4.5.3 Deve suportar Chamada em Espera;

4.5.4 Deve suportar Transferência de Chamadas;

4.5.5 Deve suportar Retenção de Chamada;

4.5.6 Deve suportar Conferência de no mínimo 3 participantes;

4.5.7 Deve suportar os codecs G.711, G.722 e G.729;

4.5.8 Deve suportar lista de contatos;

4.5.9 Deve permitir integração com LDAP Server para contatos;

4.5.10 Deve permitir a configuração e ativação dos serviços de desvios (incondicional, ocupado, não atende, indisponível);

4.5.11 Os arquivos com as credenciais dos usuários devem ser criptografados;

#### **4.6 Versão Mobile do Softphone**

4.6.1 O Softphone Mobile para smartphones e tablets (Android e IOS) deve ser do mesmo fabricante da solução de PABX na Nuvem;

4.6.2 Deve ser compatível com Smartphones que utilizem sistemas operacionais Android e iOS;

4.6.3 Deve disponibilizar o aplicativo no Marketplace de cada sistema operacional, Google e Apple;

4.6.4 Deve possuir interface gráfica, simulando teclado numérico e display do telefone IP;

4.6.5 Deve suportar o protocolo SIP e/ou WebRtc;

4.6.6 Deve possuir listas de contatos;

4.6.7 Deve permitir acesso a listas externas via padrão LDAP;

4.6.8 Deve possuir lista de chamadas efetuadas, recebidas e perdidas;

4.6.9 Deve suportar a criptografia de AES-128 ou AES-256;

4.6.10 Deve suportar videoconferências;

4.6.11 Deve suportar os codecs G.711, G.722;

4.6.12 Deve suportar os codec H.263 ou H.264, para chamadas de videoconferência;

4.6.13 Deve permitir a visualização do status de presença dos usuários da plataforma;

4.6.14 Deve permitir a realização de conferências;

4.6.15 Deve suportar regras para direcionamento das chamadas;

4.6.16 Deve permitir comutar a chamada em andamento entre dispositivos de forma simples;

4.6.17 Deve permitir a configuração do dispositivo de preferência para o recebimento de ligações;

4.6.18 Deve possibilitar acesso aos recursos disponibilizados pela plataforma de comunicação unificada por intermédio de acesso via Smartphone;

4.6.19 Suportar no mínimo os seguintes idiomas: Português, Inglês e Espanhol.

#### **4.7 Ferramenta de Gerenciamento**

- 4.7.1 Permitir a criação de Grupos de Ramais;
- 4.7.2 Possibilitar a Contratante alteração de facilidades dos ramais;
- 4.7.3 Deverá possuir gerencia proativa de diagnósticos e relatórios de falhas;
- 4.7.4 Deverá possuir alarmes de falhas com diferenciação de níveis de prioridade e gravidade.

#### **4.8 Treinamento**

- 4.8.1 A Contratada deverá prover 01 treinamento, sobre a solução disponibilizada de central telefônica em nuvem, com duração de até 08h, cujo público alvo escolhido pela Contratante, a serem realizado remotamente ou na sede da Contratante, com data a combinar, incluindo;
- 4.8.2 Treinamento de configurações dos aparelhos e atendedores homologados pela Contratada;
- 4.8.3 Treinamento técnico, nas configurações da central telefônica em nuvem (classe de ramais, grupo de ramais e etc.), atendedor automático, mensagem de espera e operador via desktop.

#### **4.9 Portabilidade**

- 4.9.1 A Contratada deverá realizar, sem ônus para o Tribunal de Contas do Estado do Tocantins, a portabilidade numérica dos códigos de acesso reservados para o Tribunal de Contas do Estado do Tocantins no atual contrato;
- 4.9.2 A execução da portabilidade, conforme regulamento geral de portabilidade aprovado pela resolução Nº 765, de 06 de novembro de 2023, da ANATEL deverá ser realizada em data e horário acordados com o Tribunal de Contas do Estado do Tocantins de forma a minimizar o impacto da possível interrupção dos serviços de telefonia;

### **5. LINHA 0800**

- 5.1. A Contratada deverá fornecer 0800 com ligações ilimitadas e gratuitas;
- 5.2. Solução de Gravação para ligações do 0800.
  - 5.2.1 Deverá ser em nuvem, assim como toda a solução.
  - 5.2.2. Permitir que as gravações dos ramais dos grupos de gravação só possam ser acessíveis pelos supervisores dos respectivos grupos ou por qualquer auditor.
  - 5.2.3. Permitir que o cliente nomeie colaboradores com perfil de auditoria para que estes possam acessar qualquer gravação.
  - 5.2.4. Registrar (log) dos usuários que acessarem as gravações armazenadas.
  - 5.2.5. Permitir armazenamento automático (periódico) em ambiente externo.
  - 5.2.6. Permitir que as gravações fiquem armazenadas pelo período mínimo de 1 ano.
  - 5.2.7. Permitir que os perfis de supervisão possam, através da console do browser, localizar as gravações através de filtros de busca: por data e hora, duração da chamada, número originador da chamada, número de destino da chamada. Estes parâmetros dos filtros podem ser usados simultaneamente (função lógica “AND”).
  - 5.2.8. Realizar a gravação de qualquer terminal registrado no sistema, mesmo os que estejam utilizando somente a solução de software (softphone) e terminais conectados na referida infraestrutura.

### **6. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO OU SERVIÇO**

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL



1	Licença de ramal de usuário com ligações ilimitadas e gratuitas locais, nacionais e 0800 com o fornecimento de aparelhos IP em comodato	Unidade	250		
2	Licença de ramal de usuário para 0800	Unidade	01		
3	Headset em comodato	Unidade	50		
4	Instalação e Treinamento da Plataforma PABX IP em nuvem.	Serviço	1		

## 7. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

7.1. Atualmente, valor da telefonia fixa, Contrato 05/2024 é de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais) e do Contrato 34/2024 da locação da Central Telefônica física é de R\$ 115.917,20 (cento e quinze mil novecentos e dezessete reais e vinte centavos);

7.2. O valor aproximado da contratação é de R\$ 15.141,10 mensal, considerando a média das licitações com o mesmo objeto porém diferentes quantidades de licenças dos Pregões n. 21/2023 do Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo, n.36/2023 da Fundação Estatal de Saúde de Niterói, n.06/2023 do Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso

## 8. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. A Contratada deverá adotar, na presente contratação, boas práticas de otimização de recursos, redução de desperdícios e menor poluição, bem como o atendimento aos critérios de sustentabilidade ambiental;

8.2. A contratante deverá assegurar a viabilidade técnica e o adequado tratamento do impacto ambiental específicos, inclusive: a) Preferências para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;

8.3. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, ressalvada a possibilidade de associação da contratada com outros fornecedores para fins de instalação ou disponibilização do link de telefonia;

8.4. Não haverá exigência da garantia da contratação dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21, pelas razões abaixo justificadas:

a) As empresas prestadoras do serviço são fiscalizadas pela Anatel, segundo a legislação brasileira;

b) Não se trata de contrato de obra ou dedicação exclusiva de mão de obra, trazendo menores riscos à Administração Pública

8.5. O Contratado deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações;

8.6. Além das demais disposições deste termo de referência, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

8.6.1 A contratada deverá possuir cadastro no SICAF, com situação regular;

8.6.2 A contratada deverá possuir registro em órgãos regulamentadores (ANATEL);

8.6.3 A contratada deverá atender às legislações pertinentes;

8.6.4 A contratada deverá declarar que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço;

8.7. Disponibilizar chamadas ilimitadas para telefones de destino, fixos e móveis, situados em todo o território nacional, de qualquer operadora, visando simplificar o processo de gestão do contrato, sem pagamento por chamada ou por minuto;

8.8. A Contratada deverá manter os números telefônicos (prefixo e ramais) atualmente utilizados pelo órgão, como garantido pelo Regulamento Geral de Portabilidade (Resolução ANATEL nº 765/2023);

8.9. Os serviços contratados deverão ser realizados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, não sendo admitida sua interrupção sem justa causa e prévia comunicação à contratante, ressalvados os casos fortuitos decorrentes de problemas não programados pela contratada, observada a regulamentação do setor.

9.0. A Contratada deverá realizar as instalações e configurações das conexões dos Troncos de Entrada e Saída assim como realizar a alocação das faixas de numeração DDR, sem ônus adicional de qualquer natureza para a Contratante.

## **9. PRAZO, LOCAL DE ENTREGA**

9.1. O serviço deverá ser entregue em 30 (trinta) dias úteis após a assinatura do contrato, em funcionamento pela Contratada na sede do Tribunal de Contas do Estado do Tocantins e nos demais anexos (Instituto 5 de Outubro e Rui Barbosa).

9.2. O referido prazo poderá ser estendido pela Contratada, mediante solicitação formal à Contratante, desde que justificado;

9.3. Todo material e mão de obra necessário a instalação, deverão serem fornecido pela empresa Contratada;

9.4. O transporte de materiais, equipamentos e pessoal correrão por conta da contratada;

9.5. As instalações deverão ser realizadas por pessoal especializado, uniformizados e com documento de identificação da empresa Contratada;

9.6. É de responsabilidade da Contratada a remoção das sobras de materiais utilizados na instalação, bem como o ressarcimento de danos causados aos móveis ou imóveis pertencentes ao Tribunal de Contas do Estado do Tocantins;

9.7. Todos os custos adicionais, tais como despesa de transporte, hospedagem, etc., correrão por conta da Contratada;

9.8. A Contratada deverá entregar os telefones IPs e os Headset e instalar na sede do Tribunal de Contas do Estado do Tocantins e nos demais anexos (Instituto 5 de Outubro e Rui Barbosa), situados na Av. Joaquim Teotônio Segurado, 102 Norte, Cj. 01, Lts 01 e 02 - Plano Diretor Norte, em horário de expediente, ou seja, das 09 as 12 horas e das 14 as 18 horas, de segunda a sexta-feira.

## **10. FORMA, PRAZOS OU CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO OU FORMA DE FORNECIMENTO**

10.1. O início da execução dos serviços será após a assinatura do contrato;

10.2. Quando for necessária a execução de qualquer intervenção nas dependências do Tribunal de Contas do Estado que serão atendidas pelo contrato, os serviços deverão ocorrer de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h;

10.3. A Contratada fica automaticamente submetida aos prazos, obrigações, penalidades e ressarcimentos definidos pelos regulamentos da ANATEL em vigor ou que venham a ser publicados;

10.4. Deverá ser disponibilizado o serviço de suporte técnico à distância para abertura de chamados técnicos, do tipo "online" pela internet, por telefone ou por "email", durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, pelos 7 (sete) dias da semana;

10.5. O serviço deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, todos os dias do ano. Desta maneira, a Contratada deverá estabelecer estrutura de operação para este nível de serviço. Entende-se por operar: manter os recursos e os serviços de telecomunicações (central de atendimento, centro de gerência e supervisão, estrutura de manutenção e equipamentos de comunicação de dados) necessários para a efetiva funcionalidade da rede, considerando o ambiente operacional da Contratante e as atividades desenvolvidas neste ambiente relacionadas aos serviços contratados;

10.6. A Contratada obriga-se, durante o prazo de vigência do Contrato, a garantir os equipamentos que fazem parte da solução proposta, incluindo assistência técnica e manutenção;

10.7. A Contratada deverá prestar manutenção técnica especializada com atendimento dos requisitos técnicos abaixo relacionados:

10.7.1 A Contratada deverá disponibilizar técnicos para realizar atividades de suporte à conectividade, isto é, disponibilizar recursos especializados para resolver problemas específicos de desempenho/integração, alterações das características e configurações, dentre outros serviços, em horário comercial. Caso seja

necessária a realização dessas atividades fora do horário comercial, será negociado pela Contratante com a Contratada;

10.8. A Contratada comprometer-se-á a designar profissionais plenamente capacitados para prestar suporte técnico à Contratante;

10.9. A execução de qualquer serviço pela Contratada que possa interferir no funcionamento da Contratante a qualquer tempo, deverá ser comunicada à Contratante com, pelo menos, 05 (cinco) dias úteis de antecedência e receber autorização formal, com o aceite expresso da Contratante, levando-se sempre em consideração o interesse desta;

10.10. Caso a Contratada detecte alguma falha e/ou inoperância de qualquer circuito de dados instalados, a mesma deverá independente do registro do chamado técnico pela Contratante, tomar as devidas providências para a solução da anomalia;

10.11. O ingresso de pessoas não pertencentes ao corpo técnico da Contratada, nas dependências da Contratante deverá ser comunicado via e-mail, com antecedência de, pelo menos, 02 (dois) dias úteis;

10.12 A Contratante poderá solicitar à Contratada vistorias preventivas nos circuitos de dados, quando identificar problemas de desempenho, tendo a Contratada obrigação de realizá-las e apresentar relatórios técnicos em, no máximo, 05 (cinco) dias úteis após cada solicitação;

10.13. Considera-se o serviço entregue, após as realizações dos testes e pleno funcionamento de todas as funcionalidades previstas nas especificações do Termo de Referência;

10.14. A Contratada deve elaborar cronograma, com recursos próprios, que englobe todas as atividades necessárias para instalação, configuração, testes e operação que visem operacionalizar o serviço no ambiente da Contratante. O cronograma deverá ser entregue pela Contratada em 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato;

10.15. A Contratada deve efetuar a configuração do serviço de forma a garantir o pleno funcionamento;

10.16. A Contratante realizará testes de funcionamento para aceitação dos ramais instalados;

10.17. A Realização dos testes de funcionamento dos ramais instalados serão realizados pela equipe técnica do Contratada em conjunto com a equipe técnica da Contratante;

10.18. O aceite técnico dos ramais instalados se dará por meio da aprovação dos seguintes testes:

10.18.1 Aferição, pela equipe da Contratante, da qualidade da ligação realizada de/para o ramal instalado, em conformidade com as especificações constantes do Termo de Referência;

10.19. O faturamento dos ramais IP durante a fase de implantação se dará, mensalmente, de acordo com os ramais que forem sendo concluídos;

10.20. Toda infraestrutura da rede interna, switch, cabeamento UTP, é de responsabilidade da Contratante;

## **11. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

11.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de licitação, na modalidade pregão, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

## **12. CRITÉRIO DE RECEBIMENTO**

12.1. O recebimento do objeto deverá ser realizado por servidor responsável pela unidade técnica devendo ser observado:

12.1.1 Recebimento provisório: os serviços objeto deste Termo de Referência deverão ser aceitos ou rejeitados, no todo ou em parte, a cada execução, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste termo de referência e na proposta em até 10 (dez) dias úteis dos serviços, aparelhos e headset entregues;

12.1.2 Recebimento definitivo: No prazo de até 10 (dez) dias úteis a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato ou da comissão designada pela autoridade competente, conforme art. 13 da RA n. 7/2023 do Pleno, deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

12.1.2.1 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

12.1.2.2 Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

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

12.1.3 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor;

12.1.4 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades;

### **13. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

13.1. As despesas decorrentes da contratação correrão por conta da unidade gestora 030100, programa de trabalho 01.122.1171.2208, elemento de despesa 339040, Subitem 08 serviços de tecnologia da informação e comunicação, fonte 500.

### **14. REQUISITOS NECESSÁRIOS DE HABILITAÇÃO, QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E/OU ECONÔMICA**

14.1. Atestado de Capacidade Técnica, emitida por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a realização dos serviços relacionados com o objeto da presente licitação, na qual deverá constar, também, se o mesmo foi ou está sendo executado de modo satisfatório. Deve ser comprovada implementação semelhante com pelo menos 50% dos ramais exigidos neste Termo de Referência;

14.2. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) conter, no mínimo, as seguintes informações: identificação da pessoa jurídica e do responsável pela emissão do atestado; identificação da licitante; descrição clara dos serviços prestados, permitindo-se o somatório de atestados;

14.3. Declaração de que a solução ofertada atende a todos os requisitos técnicos exigidos neste Termo de Referência. Essa comprovação deverá ser feita por escrito, de forma clara e inteligível, em um atestado de capacidade técnica, emitido pelo licitante vencedor;

14.4. A Administração reserva-se o direito de solicitar aos licitantes que apresentem informações técnicas adicionais para efeito de comprovação técnica/comercial dos serviços ofertados;

14.5. Termo de direito delegação, autorização, concessão, extrato ou Declaração de outorga de operação expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para prestação de telefonia fixa comutado – STFC (local, longa distância nacional);

14.6. Certificado do Fabricante homologado pela ANATEL dos equipamentos ofertados.

### **15. CONDIÇÕES DE GARANTIA OU ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

15.1. A Contratada deverá disponibilizar uma Central de Atendimento através de número telefônico de tarifação reversa (serviço 0800), para que os usuários autorizados da Contratante façam registros de ocorrências, solicitações de reparo, bem como o acompanhamento da solução dos problemas, disponibilizando um número de ocorrência sempre que um chamado for efetuado. Esse atendimento deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, durante todo o ano.

### **16. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

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

16.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

16.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

16.4. Receber os serviços, aparelhos IPs e Headset de acordo com as especificações descritas neste documento, rejeitando, no todo ou em parte, o fornecimento executado em desacordo com o Contratado;

16.5. Efetuar o pagamento à Contratada de acordo com valor resultante da execução, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

16.6. Possibilitar o acesso da equipe técnica da Contratada ao local de instalação dos equipamentos, orientando-a sobre dúvidas referentes às características técnicas do ambiente de instalação.

## **17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

17.1 Após a contratação, a empresa deverá:

17.1.1 Assumir a responsabilidade e ônus pelo recolhimento de todos os impostos e taxas federais, estaduais e municipais que incidem sobre os serviços prestados;

17.1.2 Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou prepostos causarem a Contratante ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão dolosa, incluindo os danos decorrentes de sinistros havidos nas redes de comunicação, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo inteiramente o ônus decorrente;

17.1.3 Levar ao conhecimento da Contratante, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis;

17.1.4 Garantir o sigilo e a inviolabilidade das conversações realizados por meio do serviço desta contratação, no mínimo dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

17.1.5 Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades apontadas pela Contratante na execução do presente contrato, devendo providenciar a regularização no prazo máximo de 48 (quarenta e oito horas) horas da solicitação;

17.1.6 Quando se fizer necessário à realização de substituição dos aparelhos fornecidos em regime de comodato devido à falha no equipamento, defeito de fabricação ou situações semelhantes, excluído os defeitos decorrentes de mau uso, a empresa a ser contratada deverá substituí-los no prazo de 48 (quarenta e oito) horas;

17.1.7 Apresentar e disponibilizar à Contratante, soluções que mantenham atualizadas a segurança, a qualidade em comunicações e modernidade de equipamentos;

17.1.8 Fornecer, mensalmente, e quando solicitado, o demonstrativo de utilização dos serviços;

17.1.9 Designar um representante da empresa para acompanhamento do objeto contratado, o qual deverá ter poderes para representá-la e adotar medidas imprescindíveis à boa execução dos serviços;

17.1.10 Fornecer número telefônico para registro das reclamações sobre o funcionamento do serviço contratado, com atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana;

17.1.11 Fornecer equipamentos novos e em perfeitas condições de uso, não serão aceitos aparelhos usados ou remanufaturados;

17.1.12 Apresentar Fatura/Nota Fiscal de serviço, com prazo não inferior a 30 (trinta) dias corridos para o vencimento;

17.1.13 Manter comunicação formal com a instituição por meio de endereço eletrônico, o qual deve ser verificado diariamente e acusado o recebimento. Não o fazendo, no decurso de 5 (cinco) dias corridos, o seu silêncio será reputado como comunicação/notificação recebida;

17.1.14 Executar os serviços de acordo com os requisitos de quantidades, especificações técnicas, manuais de operação (quando couber) e demais condições consignadas nas propostas técnicas e/ou de preços, de acordo com Termo de Referência.;

17.1.15 Executar os serviços impreterivelmente, nos prazos previstos, no local designado e conforme especificações constantes no Termo de Referência;

- 17.1.16 Comunicar à contratante, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis que antecedam o prazo de vencimento da execução, os motivos que impossibilitem o seu cumprimento;
- 17.1.17 Responsabilizar-se por todos os custos, diretos e indiretos, inclusive transporte e de pessoal, necessários à adequada e regular entrega dos materiais/bens contratados, em plena conformidade com os termos e especificações, inclusive prazos, horários e local de entrega, previstos neste Termo de Referência e anexos;
- 17.1.18 Assumir todos os encargos sociais, trabalhistas, fiscais, previdenciários e comerciais resultantes da execução contratual, bem como por eventuais demandas de caráter cível ou penal;
- 17.1.19 Manter, durante a vigência contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação correspondente, devendo comunicar à Administração, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar esclarecimentos julgados necessários;
- 17.1.20 Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite legalmente permitido;
- 17.1.21 Designar 01 (um) preposto com poderes de decisão para representar a Contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade na execução dos serviços objeto da contratação, além das atribuições abaixo elencadas, devendo preferencialmente utilizar a Central de Atendimento da Contratada e interagir por e-mail:
- 17.1.21.1 Substituir equipamentos;
- 17.1.21.2 Configurar equipamentos CPE's;
- 17.1.22 Prestar manutenções preventivas em acessos de dados;
- 17.1.23 Dirimir dúvidas em relação às funcionalidades dos equipamentos e serviços da Contratada, diretamente com os gestores da conta da Contratante;
- 17.1.24 Disponibilizar treinamento aos gestores da Contratante acerca da ferramenta de gerenciamento dos serviços de dados, a ser disponibilizada pela Contratada, sem custos para a Contratante;
- 17.1.25 Auxiliar no processo de verificação das faturas (tarifas acordadas, identificação de valores, metodologia de cobrança), bem como operacionalização do programa disponibilizado, via WEB, pela Contratada para controle do faturamento;
- 17.1.26 Agir sempre que solicitado em situações que surgirem, considerando o objetivo do Contrato;
- 17.1.27 Permitir comunicação com a Contratada através do Gestor do Contrato da Contratante;
- 17.1.28 Responsabilizar-se integralmente pelo fornecimento dos serviços e materiais necessários à sua execução, nos prazos, nas quantidades e nos padrões de qualidade exigidos;
- 17.1.29 Providenciar a correção das falhas ou irregularidades constatadas pela Contratante na execução dos serviços, de acordo com os exigidos pela Contratante;
- 17.1.30 Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação;
- 17.1.31 Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;
- 17.1.32 Projetar, dimensionar (hardwares, softwares e recursos humanos), implantar (instalar, ativar, configurar e ajustar), operacionalizar, gerenciar e manter os equipamentos de conectividade, telecomunicações e segurança utilizados na prestação de todos os serviços contratados;
- 17.1.33 Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou municipal, bem como, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL;
- 17.1.34 Fornecer mensalmente à Contratante as faturas com detalhamento individual de cada serviço contendo todas as despesas realizadas previstas no Contrato, cobrando os serviços efetivamente utilizados;
- 17.1.35 Comunicar à Contratante, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar todos os esclarecimentos julgados necessários;

17.1.36 Não veicular em nenhuma hipótese, publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da Contratante;

17.1.37 Acatar as orientações da Contratante, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, atendendo as reclamações formuladas;

17.1.38 Atender prontamente às solicitações de serviços de instalação, mudança de endereço, ampliação ou qualquer outro tipo de serviço eventualmente requisitado;

## 18. SUBCONTRATAÇÃO

18.1. Não será admitida a subcontratação do objeto.

## 19. VIGÊNCIA DO CONTRATO

19.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses prorrogáveis, por igual período, até 120 (cento e vinte) meses, contados da assinatura do contrato, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

## 20. GARANTIA DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

20.1. Não será exigida a garantia da contratação de que trata os arts. 96 e seguintes da lei n. 14.133, de 2021.

## 21. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

21.1. O Gestor do Contrato indicado pela Diretoria de Informática, será o servidor Rodrigo Luiz dos Santos, Coordenador de Redes, que deverá cumprir as atribuições conforme art. 10 da Resolução Administrativa nº 7/2023-PLENO;

21.2. A fiscalização administrativa do contrato será realizada pela servidora Janaína de Assis Ribeiro, Técnica de Controle Externo, lotada na Diretoria Geral de Administração e Finanças, que deverá cumprir as atribuições conforme art. 12 da Resolução Administrativa nº 7/2023-PLENO;

21.3. A fiscalização técnica do contrato será realizada pelo servidor **ERALDO FERREIRA BARBOSA PEREIRA**, que deverá cumprir as atribuições conforme art. 11 da Resolução Administrativa nº 7/2023-PLENO;

21.4. A unidade técnica indicará substitutos para as funções indicadas acima.

21.5. A comunicação entre o Contratante e a empresa Contratada deverá ocorrer por intermédio do endereço cadastro no SICAF, sendo que o Contratante não se responsabiliza por qualquer inconsistência nos dados de e-mail;

21.6. Caso a Contratada necessite encaminhar qualquer comunicação ao Contratante poderá fazê-lo por intermédio do **coare@tceto.tc.br** da unidade técnica denominada Coordenadoria de Redes - COARE telefone (63) 3212-5882;

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

## 22. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

22.1. A Contratante somente realizará pagamento mensal fixo para cada ramal ativo, sem nenhum custo adicional;

22.2. Deverá ser fornecida nota fiscal de serviços, discriminando de forma detalhada, todo e qualquer registro relacionado com a prestação do serviço do período, em meio eletrônico, totalizada e discriminada individualmente de forma não contínua, por acesso, de acordo com a quantidade especificada em cada item.

22.3. O contratante não admitirá que a contratada emita fatura mensal, em cujo código de barra não seja permitido a colocação do valor líquido, já descontados os impostos permitidos por lei. Caso isso aconteça, o contratante devolverá a fatura para que a contratada regularize a situação;

22.4. A nota fiscal fatura de serviços e as certidões negativas deverão ser enviadas via e-mail ou pelo portal da contratada, com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos da data do vencimento;

22.5. O pagamento será efetuado até o 15º (décimo quinto) dia útil, a partir do recebimento definitivo do objeto pelo Gestor do Contrato indicado neste Termo de Referência, mediante depósito em conta bancária da Contratada;

22.6. O pagamento somente será efetivado depois de verificada a regularidade fiscal da empresa, ficando contratada ciente de que as certidões apresentadas no ato da contratação deverão ter seu prazo de validade renovada a cada vencimento;

22.7. O CNPJ constante da nota fiscal deverá ser o mesmo indicado na proposta e Nota de Empenho.

### 23. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

23.1. As infrações e sanções administrativas serão indicadas no contrato a ser celebrado, fundamentadas no Título IV, Capítulo I da Lei nº 14.133/2021 e Capítulo X da Resolução Administrativa nº 7/2023 Pleno - TCE/TO, e demais legislações pertinentes

### 24. DISPOSIÇÕES GERAIS/INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

24.1. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem os dispostos na Lei nº 14.133, de 2021 e Resolução Administrativa nº 7/2023-PLENO, de 29 de março de 2023, aplicáveis no que for pertinente à contratação.

[Assinatura eletrônica do servidor (ou equipe) responsável]



Documento assinado eletronicamente por **JANAINA DE ASSIS RIBEIRO**, **TÉCNICO DE CONTROLE EXTERNO**, em 15/08/2024, às 16:07, conforme art. 4º da Resolução Administrativa TCE/TO nº 001, de 15 de outubro de 2014.



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO LUIZ DOS SANTOS**, **COORDENADOR**, em 16/08/2024, às 08:23, conforme art. 4º da Resolução Administrativa TCE/TO nº 001, de 15 de outubro de 2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tceto.tc.br/sei/processos/verifica.php> informando o código verificador **0745821** e o código CRC **D50EC169**.