ELEMENTO TÉCNICO

Nº 8/2026 - IGESDF/DALOG/SUTCS/GEINF/CORED

1. OBJETO

1.1. O objeto do presente Sistema de Registro de Preços é a contratação de empresa especializada na prestação continuada de solução integrada de telefonia corporativa fixa e móvel, abrangendo central telefônica IP em nuvem, serviço de voz, implantação, configuração, integração, portabilidade numérica, operação assistida, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, monitoramento, atualizações, treinamento e fornecimento, em regime de comodato, dos equipamentos e acessórios necessários à operação da solução, incluindo aparelhos telefônicos IP, aparelhos celulares, softphones, headsets e demais componentes previstos neste Elemento Técnico, conforme condições, quantidades e exigências nele estabelecidas.

1.2. Por se tratar de uma seleção para registro de preços, os itens serão adquiridos sob demanda, conforme viabilidade e necessidade deste IGESDF, SEM GARANTIA DE CONSUMO MÍNIMO;

1.3. O quantitativo estimado de ramais contempla o parque tecnológico atualmente instalado e a projeção de expansão institucional, admitindo-se a ativação gradual dos serviços de voip conforme a necessidade da Administração, o que não gera direito subjetivo à adjudicatária nem obrigação de contratação ou execução integral imediata.

1.4. A Ata de Registro de Preços registrará as condições para futuras contratações, sem obrigar o IGESDF à contratação imediata ou integral dos quantitativos estimados.

1.5. O acionamento da Ata ocorrerá conforme a necessidade institucional e a disponibilidade orçamentária, mediante formalização de contrato administrativo para cada lote contratado, tendo em vista a natureza continuada dos serviços, as obrigações permanentes de suporte, manutenção, disponibilidade e gestão da solução.

1.6. Para fins de execução contratual, utilizar-se-á: (i) Ordem de Fornecimento (OF) para solicitar a disponibilização física inicial ou adicional de equipamentos em regime de comodato (aparelhos telefônicos IP, headsets e smartphones); e (ii) Ordem de Serviço (OS) para autorizar a implantação da central telefônica em nuvem, portabilidade numérica, ativação ou desativação de ramais e linhas, remanejamentos e alterações de configuração, indicando quantitativos, unidades, endereços e cronograma, sem substituir a formalização do instrumento contratual..

1.7. A Tabela 1 a seguir contém as quantidades máximas que poderão ser contratadas para cada Item.

Lote	Item	Descrição	Quantidade máxima	Forma de remuneração
1	1.1	Implantação inicial da central telefônica IP em nuvem, incluindo planejamento, configuração, integração, portabilidade, treinamento e operação assistida. Ramal de usuário ativo, incluindo licença, chamadas, acesso à central, softphone, funcionalidades de gravação/relatórios e, quando demandado, aparelho IP e headset em comodato.	900 ramais	Pagamento mensal por quantidade de ramais ativos.
2	2.1	Serviço de telefonia móvel com plano de dados e voz, incluindo aparelho celular em comodato, linha de voz, com ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3) ilimitadas, envio de SMSs e MMSs ilimitados, acesso à caixa postal /secretária eletrônica ilimitado, utilização de WhatsApp ilimitado, franquia mínima de dados de 20 GB e fornecimento de smartphone em comodato e fornecimento de SIM card de triplo corte/eSIM.	200 linhas	Valor mensal por linha ativa.

Tabela 1 - Quantidades

1.8. A ausência de garantia de consumo mínimo inerente ao Sistema de Registro de Preços não acarreta impacto econômico negativo ou majoração artificial dos preços unitários ofertados pelos licitantes, tendo em vista a arquitetura tecnológica e o modelo comercial da solução contratada:

1.8.1. Arquitetura em Nuvem (Modelo OPEX / Sob Demanda): Por se tratar de central telefônica IP hospedada em nuvem, o licenciamento, o processamento e os canais de voz são provisionados de forma elástica e escalável, sem necessidade de investimento imobilizado prévio (CAPEX) de infraestrutura dedicada para o quantitativo máximo estimado;

1.8.2. Faturamento Vinculado à Ativação Efetiva: A remuneração mensal ocorre exclusivamente por ramal IP ativo (Lote 1) e por linha móvel ativa (Lote 2), permitindo que a Contratada dimensione a entrega gradual de terminais em comodato e o provisionamento de recursos conforme a emissão das respectivas Ordens de Fornecimento (OF) e Ordens de Serviço (OS);

1.8.3. Amortização Contratual Segura: Os contratos decorrentes da Ata terão vigência inicial de 36 (trinta e seis) meses (item 8.6), prazo suficiente para que o fornecedor dilua os custos operacionais de ativação e comodato de cada unidade efetivamente demandada, garantindo equilíbrio econômico-financeiro e competitividade no certame.

1.9. Adicionalmente, a ativação gradual acompanha o cronograma de transição do parque legado (Contrato nº 112/2018) e a expansão das unidades assistenciais do IGESDF, conferindo previsibilidade operacional à Contratada à medida que as Ordens de Serviço forem expedidas.

1.10. Os quantitativos máximos estimados de 900 (novecentos) ramais IP (Lote 1) e 200 (duzentas) linhas de telefonia móvel (Lote 2) foram dimensionados a partir do levantamento do parque telefônico atualmente em operação no âmbito do Contrato nº 112/2018, acrescido de margem técnica de expansão para absorver:

1.10.1. A descentralização e redundância operacional das unidades assistenciais, eliminando a dependência crítica da central concentrada no Hospital de Base (HBDF);

1.10.2. A ampliação centrais de regulação, núcleos de internação e áreas administrativas nas unidades hospitalares e nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs);

1.10.3. O fornecimento de linhas móveis institucionais para chefias assistenciais, equipes de sobreaviso médico, transporte/remoção de pacientes, fiscalização de contratos e contingência comunicacional em caso de indisponibilidade local de rede fixa.

1.11. A memória de cálculo detalhada por unidade do IGESDF encontra-se consolidada na Tabela a seguir:

Tabela 2 - Quantitativos discriminados por unidade

Unidade do IGESDF	Ramais Atuais (Legado)	Projeção / Expansão	Total Estimado (Lote 1)	Linhas Móveis (Lote 2)
Hospital de Base (HBDF)	435	80	**515**	85
Hospital Regional de Santa Maria (HRSM)	132	28	**160**	35
Hospital Cidade do Sol	0	50	**50**	20
PO 700	11	5	**16**	10
UCAD – SIA	7	5	**12**	11
UPA Brazlândia	8	2	**10**	3
UPA Ceilândia	10	2	**12**	3
UPA Ceilândia II	8	2	**10**	3
UPA Gama	8	2	**10**	3
UPA Núcleo Bandeirante	9	2	**11**	3
UPA Paranoá	8	2	**10**	3
UPA Planaltina	8	2	**10**	3
UPA Recanto das Emas	11	2	**13**	3
UPA Riacho Fundo	9	2	**11**	3
UPA Samambaia	15	2	**17**	3
UPA São Sebastião	8	2	**10**	3
UPA Sobradinho	10	2	**12**	3
UPA Vicente Pires	9	2	**11**	3
TOTAL GERAL	**706**	**194**	**900**	**200**

Tabela 2 - Quantitativos discriminados por unidade

1.12. Os quantitativos discriminados por unidade na Tabela 2 possuem caráter estimativo e referencial para fins de planejamento orçamentário e logístico, prevendo também às novas 7 unidades, podendo ser remanejados entre as unidades do IGESDF no Distrito Federal mediante emissão de Ordem de Serviço (OS), respeitado o limite máximo registrado para cada lote.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. O Serviço Social Autônomo, Instituto Hospital de Base do Distrito Federal – IHB, instituído por determinação do Decreto n° 38.332, de 13 de julho de 2017, conforme autorização da Lei Distrital n° 5.899, de 3 de julho de 2017, celebrou o Contrato de Gestão Nº 001/2018, com a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, com isso o IHB reveste-se da atribuição de administrar a unidade de saúde Hospital de Base do Distrito Federal, sendo responsável por garantir o pleno funcionamento de suas atividades funcionais e operacionais.

2.2. Considerando a Lei 6.270, de 31 de janeiro de 2019, que alterou a Lei 5.899, de 13 de julho de 2017 para modificar o nome do Instituto Hospital de Base do Distrito Federal – IHBDF para Instituto de Gestão Estratégica do Distrito Federal – IGESDF,

2.3. Considerando que o IGESDF foi regulamentado pelo Decreto 39.674, de 20 de fevereiro de 2019, que ampliou a sua atuação assistencial para incluir sob sua gestão, além do Hospital de Base, o Hospital Regional de Santa Maria (HRSM) e as Unidades de Pronto Atendimento (UPAS)

2.4. O CONTRATO nº 112/2018 com seu encerramento em 27 de agosto de 2026 se faz necessárias ações visando garantir a disponibilidade do já referido recurso tecnológico.

2.5. A continuidade dos serviços é um dos atributos principais a ser levado em conta pelos gestores, tendo em vista que a interrupção da prestação dos serviços públicos causaria transtornos aos pacientes do IGESDF;

2.6. Em cumprimento à Decisão Normativa nº 01/2011 do TCDF, que impõe a órgãos e entidades do GDF a obrigação de, antes de contratar ou renovar contratos em vigor relacionados à locação de equipamentos de informática, elaborar estudos técnicos que comprovem a vantagem da locação sobre a aquisição, considerando os princípios de eficiência e economicidade. Esta determinação está contida no item II da Decisão Plenária nº 2.517/2002, emitida na Sessão Ordinária nº 3.671, realizada em 25 de junho de 2002.

2.7. A presente contratação da solução fundamenta-se na Decisão nº 2029/2024 (SEI nº 150290554), proferida pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF), que determina ao Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (IGESDF) que, em seus processos de contratação que envolvam locação de bens, sejam observadas as análises previstas na Decisão Normativa nº 01/2011 daquele Tribunal.

2.8. Considerando que a contratação envolve uma solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), o processo foi conduzido com base nas diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa nº 94/2022 – SGD/ME, aplicada subsidiariamente, no que couber, com vistas a garantir o adequado planejamento, gerenciamento e governança da solução contratada.

2.9. Em ambientes hospitalares, a interrupção da comunicação pode comprometer a coordenação de atendimentos, regulação de pacientes, acionamento de equipes médicas e comunicação emergencial.

2.10. Conforme exposto, em resumo, o presente registro de preços para contratação de empresa especializada em telefonia fixa e móvel, substituindo o atual contrato e garantido a disponibilidade por unidade da IGESDF uma vez que na atual estrutura se encontra concentrada no HBDF, com isso quando há picos de energia ou falhas de comunicação na rede acaba deixando a rede de telefonia inoperante para todas as unidades do Instituto.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.0.1. REQUISITOS LEGAIS

3.0.2. A presente seleção observará o que previsto no Regulamento Próprio de Compras e Contratações deste IGESDF e subsidiariamente, o que disposto na Instrução Normativa nº 94/2022 – SGD/ME, na Lei 13709/2018, no Decreto 11462/2023 e na Portaria 2715/2023 SGD/MEI.

3.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO (a, I, art. 16 da IN 94/22 SGD/ME)

3.1.1. Os requisitos de negócio que orientam a presente seleção concentram-se na substituição do contrato de serviço de telefonia para este IGESDF.

3.1.2. Nesse sentido, a presente contratação contribuirá para garantir a modernização e a continuidade dos serviços deste IGESDF, de forma planejada e com o menor custo e permitindo a expansão necessária.

3.1.3. Portanto, para efeito do planejamento dos recursos tecnológicos, implementações e expansão de serviços digitais, este registro de preços promoverá o meio para a contratação necessárias conforme os recursos financeiros e a capacidade de implantação deste Instituto, de forma a prover economia processual e escalabilidade.

3.2. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

3.2.1. Por se tratar de fornecimento de serviços, deverá ser ofertado sem ônus treinamentos específicos para instalação e utilização.

3.3. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO (d, I, art. 16 da IN 94/22 SGD/ME)

3.3.1. As manutenções corretivas deverão ser realizadas pela equipe técnica, devidamente habilitada pela CONTRATADA para todos os serviços e equipamentos fornecidos, em nome do IGESDF.

3.4. REQUISITOS TEMPORAIS (e, I, art. 16 da IN 94/22 SGD/ME)

3.4.1. O serviço e os equipamentos demandados deverão ser entregues e implantados conforme os marcos e prazos consolidados na Seção 8 deste Elemento Técnico.

3.5. REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE (f, I, art. 16 da IN 94/22 SGD/ME)

3.5.1. A Contratada atuará como operadora dos dados pessoais tratados na execução da solução, realizando o tratamento exclusivamente conforme as instruções do IGESDF e para as finalidades previstas na contratação.

3.5.2. O acesso às gravações, relatórios, registros de chamadas e dados de usuários deverá ser controlado por perfis individualizados, com aplicação do princípio do menor privilégio.

3.5.3. A solução deverá manter trilhas de auditoria contendo, no mínimo, identificação do usuário, data, hora, endereço de origem e ação realizada, pelo período definido pelo IGESDF e compatível com a legislação.

3.5.4. As gravações e dados deverão ser armazenados em ambiente seguro, com criptografia em trânsito e em repouso, cópias de segurança, segregação lógica e mecanismos de prevenção contra acesso não autorizado.

3.5.5. A Contratada deverá comunicar ao IGESDF qualquer incidente de segurança ou suspeita de violação de dados imediatamente após sua identificação, apresentando as informações disponíveis, medidas de contenção, impactos, dados afetados e plano de correção.

3.5.6. Encerrado o contrato, os dados e gravações deverão ser devolvidos ao IGESDF ou eliminados de forma segura, conforme orientação da Contratante, ressalvadas as hipóteses legais de retenção.

3.5.7. A CONTRATADA deverá tomar ciência e observar integralmente a Política de Segurança da Informação deste IGESDF, bem como a Lei 13709/2018;

3.6. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS (g, I, art. 16 da IN 94/22 SGD/ME)

3.6.1. Os equipamentos a serem fornecidos deverão estar em consonância com as diretrizes estabelecidas pela Lei 12305/2010 que instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos, bem como a todas as normas vigentes aplicáveis ao tema;

3.6.2. Os equipamentos, no que couber, deverão priorizar o atendimento aos requisitos de idioma, linguagem e numeração adotados no Brasil, sendo admitidas exceções tão somente para os casos nos quais não for possível o fornecimento nessas condições.

3.7. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA (a, II, art. 16 da IN 94/22 SGD/ME)

3.7.1. Todos os equipamentos fornecidos deverão atender integralmente a todos os requisitos de arquitetura tecnológica constantes do “Detalhamento do Objeto”;

3.7.2. O serviço e equipamentos ofertados não poderão estar classificados como “end of life” por parte do fabricante, estando em fase de substituição no ciclo de vida de bens de tecnologia;

3.7.3. Os equipamentos fornecidos deverão observar todas as normas e características de segurança do usuário, de forma a possuir a devida proteção contra incidentes elétricos e combustão de materiais elétricos.

3.8. REQUISITOS DE PROJETO E IMPLEMENTAÇÃO (b, II, art. 16 da IN 94/22 SGD/ME)

3.8.1. O fornecimento dos equipamentos solicitados por meio das OS deverá ser realizada conforme plano de entrega a ser elaborado pela CONTRATADA em até 5 (cinco) dias corridos após o recebimento da demanda, contendo todas as informações relacionadas a entrega.

3.9. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL E DE FORMAÇÃO DA EQUIPE (f e g, II, art. 16 da IN 94/22 SGD/ME)

3.9.1. Para efeito da presente contratação, cuja parcela de serviço refere-se exclusivamente as ações de entrega, instalação e prestação de informação

por parte da CONTRATADA e da prestação dos serviços técnicos e de atendimento inerentes a garantia on-site de 36 meses por parte do fabricante, as exigências do CONTRATANTE resumem-se à:

3.9.2. Indicação e disposição de preposto para acompanhamento do contrato e exercício do ponto de contrato da CONTRATADA junto ao CONTRATANTE, devendo ser profissional capacitado com a experiência e habilidades necessárias para realizar as atividades relacionadas conforme obrigações e exigências constantes deste Elemento Técnico;

3.9.3. Previsão de que os serviços de garantia e suporte técnico oficial do fabricante para o regime de garantia on-site por 36 meses sejam executados por profissionais devidamente capacitados, com adoção dos recursos ferramentais e tecnológicos necessários para que os serviços sejam realizados de forma eficiente e eficaz com a qualidade que se exige das empresas que produzem e comercializam equipamentos deste tipo.

3.10. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO (h, II, art. 16 da IN 94/22 SGD/ME)

3.10.1. Os fornecimentos que derivarem dos contratos que vierem a serem celebrados por meio deste registro de preços sempre serão condicionados às OSs emitidas pelo CONTRATANTE em favor da CONTRATADA;

3.10.2. A OS conterá as condições para o fornecimento sem prejuízo do que previsto neste Elemento Técnico e subsidiariamente, da legislação vigente e das boas práticas;

3.10.3. Todos os eventos ocorridos durante a vigência contratual deverão ser informados formalmente pela CONTRATADA ao CONTRATANTE;

3.10.4. A CONTRATADA deverá fornecer todas as informações de contato dos diversos setores que estiverem envolvidos na prestação do fornecimento, bem como todos os contatos do Preposto, que deverá estar disponível sempre que necessário, em especial, em dias úteis e horário comercial, sem prejuízo das comunicações excepcionais que vierem a ser necessárias, fora dos dias úteis e do horário comercial, pela natureza assistencial dos serviços prestados por este IGESDF a sociedade, que requerem atenção especial.

3.11. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO (art. 18 da IN 94/22 SGD/ME)

3.11.1. Após a assinatura do contrato, será emitida formalmente pelo IGESDF a Ordem de Fornecimento (OF) em favor da CONTRATADA para a entrega dos serviços demandados;

3.11.2. A CONTRATADA deverá realizar o fornecimento e a ativação dos serviços com as mesmas configurações, quantidades e condições descritas na OF/OS

3.11.3. A CONTRATADA não poderá realizar nenhum fornecimento sem a devida autorização formal pelo IGESDF por meio de OS;

3.11.4. A CONTRATADA não poderá realizar nenhuma alteração nos critérios e condições de fornecimento constantes da OS, sem a devida requisição formal, prévia concordância e autorização formal do IGESDF;

3.11.5. A CONTRATADA não poderá emitir qualquer cobrança ao IGESDF antes da emissão dos termos de recebimento provisório e definitivo pela equipe de gestão e fiscalização do contrato e da devida autorização de pagamento;

3.11.6. O IGESDF não se responsabiliza pelo vencimento de notas fiscais ou faturas que venham a ser emitidas antes devida autorização pela equipe de gestão e fiscalização do contrato;

3.11.7. Ficam estabelecidos como mecanismos formais de comunicação entre o IGESDF e a CONTRATADA: ofícios, OS, atas de reunião, sistemas de abertura de chamados e e-mails;

3.11.8. A CONTRATADA deverá se comprometer na manutenção do sigilo absoluto de todo e qualquer dado ou informação obtido de qualquer forma ou meio que venha a ter conhecimento durante a execução do objeto do contrato, não podendo, por qualquer hipótese ou pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena do que previsto na legislação vigente. O Representante Legal da CONTRATADA deverá apresentar declaração de compromisso e manutenção de sigilo e de respeito a todas às normas e políticas de segurança do IGESDF, bem como de observância à LGPD. Todos os colaboradores da CONTRATADA envolvidos na prestação do objeto deverão apresentar declaração de ciência da obrigatoriedade de que trata esta alínea;

3.11.9. Durante a vigência do contrato não serão necessários procedimentos de transferência de conhecimento ou de transição ou finalização do contrato face as características do objeto.

3.12. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO (art. 19 da IN 94/22 SGD/ME)

3.12.1. Celebrado o contrato, deverá ser executado pelas partes com rigorosa observância aos itens previstos no processo de contratação, nas exigências e obrigações constantes de todos os documentos, em estrita conformidade com a proposta apresentada, com aplicação dos princípios que regem as relações contratuais e em consonância com a legislação vigente, estando cada uma das partes ciente de que responderá pelas consequências da inexecução parcial ou total;

3.12.2. Toda a comunicação deverá ser realizada por meios formais e por escrito, conforme mecanismos de comunicação definidos neste documento;

3.12.3. Nos casos dos impedimentos, paralizações e suspensões contratuais ensejará prorrogações do cronograma e das obrigações, devendo ser registradas todas as circunstâncias que poderão ensejar apostilamento ou demais ações de correção e ajustes;

3.12.4. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA será convocada pela equipe de gestão e fiscalização para reunião inicial que deverá ocorrer na sede do CONTRATANTE em até 5 dias úteis contatos da celebração do instrumento contratual;

3.12.5. Nesta reunião serão realizados todos os alinhamentos necessários, em especial os previstos no art. 31 da IN 94/22 SGD/ME, conforme trecho descrito a seguir.

> *"Art. 31. As atividades de início do contrato compreendem:*
>
> *I - a realização de reunião inicial, a ser registrada em ata, convocada pelo Gestor do Contrato com a participação da Equipe de Fiscalização do Contrato, da contratada e dos demais interessados por ele identificados, cuja pauta observará, pelo menos:*
>
> *a) presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;*
>
> *b) entrega, por parte da contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência, conforme art. 18, inciso V; e*
>
> *c) esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;*
>
> *II - o repasse à contratada de conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento de bens; e*
>
> *III - a disponibilização de infraestrutura à contratada, quando couber."*

3.12.6. A gestão e fiscalização do contrato se dará em conformidade com a Resolução de Gestão, Fiscalização e Penalidades deste IGESDF e subsidiariamente de acordo com a IN 94/22 SGD/ME;

4. REQUISITOS DE ACEITAÇÃO

4.1. Os critérios de aceitação se concentrarão na avaliação da qualidade dos produtos entregues e verificação dos critérios de fornecimento, conforme alíneas a seguir;

4.2. Somente serão aceitos equipamentos novos, de primeiro uso e não recondicionados, condições que são estendidas a todos os componentes, acessórios, periféricos e peças que compõem o objeto;

4.3. Somente serão aceitos equipamentos cujos componentes, funcionalidades e demais recursos sejam compatíveis entre si, não sendo admitidas adaptações e alterações das condições originais;

4.4. Somente serão aceitos equipamentos que possuam número de série fixo, em local visível na parte externa do gabinete ou da carcaça e na embalagem que for fornecido, devendo ser número oficial de identificação do próprio fabricante, devidamente aceito para efeito de identificação nos chamados de garantia e na rede de assistência técnica em território nacional;

4.5. Somente serão aceitos equipamentos que estejam em linha de comercialização, sendo recusados equipamentos end-of-life no momento do fornecimento;

4.6. Somente serão aceitos equipamentos em perfeito estado, sendo recusados aqueles que possuam qualquer sinal de oxidação, danos físicos, sujeiras, sinais de desgaste, riscos, etc.;

4.7. Somente serão aceitos equipamentos rigorosamente iguais, em todas as suas características;

4.8. Todas as licenças, drivers e softwares obrigatórios para os equipamentos deverão ter registro e licenciamento em nome do CONTRATANTE, em caráter perpétuo, não sendo admitidas versões do tipo shareware, trial ou outro que não seja definitivo, em nenhuma hipótese, mesmo que provisoriamente;

4.9. Após a conferência, avaliação e aceitação dos itens será emitido o Termo de Recebimento Provisório;

4.10. Após a análise de qualidade dos itens fornecidos será emitido o Termo de Recebimento Definitivo.

4.10.1. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO E ENTREGA (c, II, art. 16 da IN 94/22 SGD/ME)

4.10.2. **a)** Os equipamentos deverão ser entregues pela CONTRATADA respeitando integralmente às exigências constantes da OS, com a devida supervisão do preposto que deverá manter o IGESDF devidamente informado de todas as etapas e condições da entrega;

4.10.3. **b)** As entregas em cada localidade prevista na OS deverão ser avisadas com a antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis para que seja possível providenciar a equipe responsável pelo recebimento;

4.10.4. **c)** A CONTRATADA, por meio do seu preposto, deverá fornecer todas as informações referentes a entrega dos bens, tais como: data, horário, responsável pela entrega, transportadora, quantidade de volumes, espaço necessário em m2 para acondicionamento dos bens, informações referentes a temperatura, fragilidade e quantidade máxima de empilhamento;

4.10.5. **d)** A CONTRATADA, por meio do seu preposto, deverá acompanhar a entrega dos itens, verificando a quantidade e qualidade dos volumes entregues pela transportadora;

4.10.6. **e)** A CONTRATADA, por meio do seu preposto, deverá fornecer em até 5 (cinco) dias corridos anteriores a entrega, em formato XLSX, planilha contendo todas as informações dos itens a serem fornecidos, tais como: descrição, marca, modelo, número de série e data de fabricação;

4.10.7. **f)** A CONTRATADA, por meio do seu preposto, deverá fornecer em até 5 (cinco) dias corridos após a emissão do termo provisório de recebimento, para a emissão do termo de recebimento definitivo, em formato XLSX, planilha atualizando as informações dos itens fornecidos, com as informações do início e fim da garantia;

4.10.8. **g)** A CONTRATADA, deverá fornecer em até 5 (cinco) dias corridos após a emissão do termo provisório de recebimento, para a emissão do termo de recebimento definitivo, as declarações e/ou certificados emitidos pelo fabricante do bem que comprove que o mesmo conta com a garantia exigida em nome do IGESDF, pelo período de 36 meses e na modalidade on-site.

4.10.9. SLA de atendimento;

4.10.10. A aceitação definitiva do objeto ocorrerá após a implantação, configuração, testes de funcionamento e validação da solução pela área técnica do IGESDF, mediante emissão de termo de recebimento definitivo.

4.10.10.1. Tabela 03– SLA de atendimento da solução de telefonia e Tabela 4 - Indicadores:

Tabela 03 – SLA de atendimento da solução de telefonia

Nível de severidade	Descrição	Prazo para início de atendimento	Prazo para conclusão de atendimento	Desconto por não atendimento no prazo
Alta	Deveremos entender como Severidade **Alta** um serviço totalmente fora de operação	20minutos após abertura do chamado	2 horas após abertura do chamado	5%
Média	Deveremos entender como Severidade **Média** incidentes que não impeçam o uso do equipamento ou consultas em geral sobre o uso dos equipamentos	20 minutos após abertura do chamado	3 horas após abertura do chamado	2,50%
Baixa	Deveremos entender como Severidade **Baixa** os testes funcionais e consultas gerais do equipamento.	20 minutos após abertura do chamado	4 horas após abertura do chamado	1,50%
Observação	Troca de Equipamento defeituoso	30 minutos após abertura do chamado	24 Horas corridas.	5%

Tabela 04 – INDICADORES

Indicador	Descrição	Meta		Meta (Período de Adaptação) (3 Meses)		Perfil de Atendimento	Periodicidade	Medidas Corretivas	Instrumentos de Medição
IAC - Início de	Mede o tempo transcorrido entre o recebimento do chamado e o efetivo início de tratamento, ou seja,	Para cada nível de prioridade, 99.7% dos chamados com início de tratamento do chamado, conforme definido abaixo:		Para cada nível de prioridade, 70% dos chamados com início de tratamento do chamado, conforme definido abaixo:				Expresso	Solução de
		Nível de severidade	SLA (minutos)	**Nível de severidade**	SLA (minutos)				

Atendimento de Chamado	tempo decorrido da abertura até o chamado ser colocado em atendimento	Alta	20	Alta	20	CONTRATADA	Mensal	na Tabela 03	ITSM
		Média	20	Média	20				
		Baixa	20	Baixa	20				
PRC - Prazo de Resolução de Chamado	Mede o tempo de recebimento de chamado e a efetiva conclusão, ou seja, tempo decorrido a partir de quando o chamado é colocado em atendimento até ser solucionado	99.7% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos dentro do prazo acordado		70% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos dentro do prazo acordado		CONTRATADA	Mensal	Expresso na Tabela 03	Solução de ITSM

4.11. Além da inspeção física dos equipamentos entregues em comodato (itens 4.2 a 4.7), a emissão do Termo de Recebimento Definitivo (Anexo V) fica condicionada à validação lógica e operacional da solução pela equipe técnica da GEINF/CORED, compreendendo cumulativamente:

4.11.1. Ativação da central telefônica em nuvem e dos entroncamentos SIP;

4.11.2. Conclusão da portabilidade numérica ou ativação da numeração DDR;

4.11.3. Testes bem-sucedidos de chamadas internas, locais, LDN e LDI;

4.11.4. Funcionamento da URA de atendimento, sistema de gravação em nuvem, relatórios web e softphones;

4.11.5. Integração de autenticação (LDAP/RADIUS) e disponibilização do acesso de leitura ao dashboard de monitoramento.

4.12. O aceite definitivo poderá ser emitido por etapas ou unidades assistenciais concluídas, conforme cronograma estabelecido na respectiva Ordem de Serviço (OS), autorizando o início do faturamento mensal proporcional aos ramais e linhas efetivamente ativados.

5. DETALHAMENTO DO OBJETO

5.1. O registro de preços para contratação de serviço de telefonia fixa e móvel.

5.2. Será realizado por meio da modalidade menor preço por “lote”, conforme os subitens a seguir.

5.3. Os requisitos funcionais e não funcionais descritos neste Elemento Técnico representam as necessidades mínimas para atendimento às atividades institucionais do IGESDF, admitindo-se soluções equivalentes que atendam aos objetivos propostos. Funcionalidades adicionais poderão ser ofertadas como diferenciais técnicos, desde que não comprometam a interoperabilidade, a continuidade do serviço e a competitividade do certame.

5.4. Composição do Lote 1

5.4.1. O Lote 1 constitui solução técnica integrada e indivisível, composta pela central telefônica IP em nuvem, licenças de ramal, serviço de voz, entroncamentos SIP, portabilidade, URA, gravação, softphones, relatórios, gerenciamento, monitoramento, suporte, manutenção, treinamento e operação assistida.

5.4.2. Os componentes acessórios descritos neste Elemento Técnico não serão contratados de forma isolada, devendo ser fornecidos exclusivamente em associação aos ramais ou serviços ativados, conforme demanda formal do IGESDF.

5.4.3. A vinculação dos componentes no mesmo lote decorre da necessidade de interoperabilidade, responsabilidade técnica única, integração entre a plataforma, os terminais e os serviços de voz, bem como da necessidade de evitar conflitos de responsabilidade entre fornecedores distintos.

5.4.4. A estruturação do Lote 1 como solução integrada e indivisível justifica-se tecnicamente pela necessidade de homologação nativa fim a fim entre a plataforma central em nuvem, os aparelhos telefônicos IP, softphones, entroncamentos SIP, URA e gravação (itens 5.5.42, 5.5.47 e 5.9.87), assegurando responsabilidade técnica única pelo cumprimento dos níveis de serviço (SLA) em ambiente hospitalar crítico 24x7 e evitando conflitos operacionais entre fornecedores distintos.

5.4.5. Por sua vez, o parcelamento do objeto em dois lotes independentes — separando a Telefonia Fixa em Nuvem (Lote 1) da Telefonia Móvel (Lote 2) — amplia a competitividade do certame, uma vez que não há dependência tecnológica entre as duas plataformas e o mercado dispõe de operadoras e integradores especializados distintos para cada segmento.

5.4.6. A estruturação do Lote 1 como item único agregado (solução integrada de telefonia IP em nuvem) justifica-se tecnicamente pelos seguintes fatores:

5.4.6.1. Interoperabilidade Nativa e Homologação Fim a Fim: Os aparelhos telefônicos IP, softphones, entroncamentos SIP, sistema de gravação e URA exigem homologação conjunta com a plataforma central em nuvem (itens 5.5.42, 5.9.87 e 5.10.114). A contratação fragmentada por itens isolados (ex.: contratar hardware de um fornecedor, licença de PABX de outro e tronco SIP de um terceiro) geraria risco elevado de incompatibilidade de sinalização SIP/SRTP/TLS e perda de funcionalidades nativas;

5.4.6.2. Responsabilidade Técnica Única e Gestão de SLA: Em ambiente hospitalar crítico (24x7), a fragmentação contratual inviabiliza a apuração de responsabilidade em caso de falha ou degradação de voz (jogo de empurra entre operadora de tronco, provedor de nuvem e fornecedor de aparelho), comprometendo o cumprimento dos tempos de resposta da Tabela 03 (20 minutos para início e 2 horas para resolução em severidade alta);

5.4.6.3. Economia de Escala e Otimização de Custos: A diluição dos custos de implantação, entroncamento, gravação e equipamentos em comodato no valor mensal do ramal ativo elimina custos fixos ociosos e simplifica a fiscalização contratual.5.4.5. Por sua vez, o parcelamento do objeto em dois lotes independentes — separando a Telefonia Fixa em Nuvem (Lote 1) da Telefonia Móvel (Lote 2) — atende ao princípio da ampliação da competitividade, uma vez que não há dependência técnica entre as duas plataformas e o mercado dispõe de operadoras e integradores especializados distintos para cada segmento.

5.4.7. Por sua vez, o parcelamento do objeto em dois lotes independentes — separando a Telefonia Fixa em Nuvem (Lote 1) da Telefonia Móvel (Lote 2) — atende ao princípio da ampliação da competitividade, uma vez que não há dependência técnica entre as duas plataformas e o mercado dispõe de operadoras e integradores especializados distintos para cada segmento.

5.5. Lote 1 - As especificações técnicas descritas neste Elemento Técnico têm por finalidade definir os requisitos mínimos de desempenho, funcionalidade, segurança e qualidade necessários ao atendimento das necessidades institucionais do IGESDF, não se destinando a restringir a competitividade ou direcionar a contratação a marcas, modelos ou soluções específicas, sendo admitidas soluções tecnicamente equivalentes ou superiores, desde que atendidos os requisitos estabelecidos

5.5.1. **DOS REQUISITOS DA CENTRAL TELEFONICA EM NUVEM**
5.5.2. Fornecer solução de central única de telefonia IP em nuvem, baseada em protocolo SIP (Session Initiation Protocol), em conformidade com a RFC 3261 do IETF, garantindo interoperabilidade, aderência a padrões abertos e continuidade do serviço, para atendimento às unidades do IGESDF, permitindo a realização de chamadas telefônicas ilimitadas e gratuitas nas modalidades local, longa distância nacional, internacional.;
5.5.3. Todos os elementos como ATAs, IADs, Telefones IP, Gateways, Servidores da solução devem interoperar utilizando apenas SIP conforme RFCv
5.5.4. A solução deverá permitir integração com dispositivos e componentes de comunicação de voz de forma padronizada e interoperável.
5.5.5. Solução de voz sobre IP (VOIP) para colaboradores fora do ambiente de trabalho por meio de acesso internet
5.5.6. Solução de voz sobre IP (ToIP-Telefonia Sobre IP), nas unidades corporativas atendidas pela CONTRATADA com a solução fim a fim
5.5.7. 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; 5.5.8. Possuir capacidade de registrar telefones através do protocolo DHCP
5.5.9. 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
5.5.10. Emissão de Relatórios WEB, com no mínimo as seguintes informações: 5.5.11. Relatório de chamadas; 5.5.12. Relatório de Ligações 5.5.13. Relatório de filas de entrada 5.5.14. Relatório de gravações; 5.5.15. Relatório por pesquisa de satisfação; 5.5.16. Relatório de URA; 5.5.17. Relatório de Callback; 5.5.18. Relatório de Tarifações; 5.5.19. Relatório de Ramal por Rota/Minutos 5.5.20. Relatório de Ramal por Tipo/Quantidade 5.5.21. Relatório de Ligações por Rota/Quantidade 5.5.22. Relatório de Ligações por Tipo/Status 5.5.23. Relatório de Ligações por Pico/Hora 5.5.24. Relatório de Ligações Saintes/Minutos 5.5.25. Relatório de Ligações Entrantes/Minutos 5.5.26. Relatório de Ligações por Quantidade/Mês 5.5.27. Relatório de Ligações por Quantidade/Dia 5.5.28. Relatório de Ligações por Departamento 5.5.29. Relatório Utilitário de Disponibilidade de Ramais 5.5.30. Relatório Utilitário por e-mail 5.5.31. Informações de data/hora das chamadas, ramal de origem, número de destino, categoria da chamada (Local, LDN, LDI, interna, etc.); 5.5.32. Duração e as informações do usuário que realizou a chamada nome e departamento 5.5.33.
5.5.34. Os sistemas WEB deverão permitir o acesso por meio dos principais navegadores de internet, tais como Mozilla Firefox e Google Chrome nas suas versões mais atuais, ou através de navegadores próprios quando for o caso. Deverá possuir acesso seguro ao servidor WEB com certificado de segurança SSL, garantindo assim a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema.
5.5.35. As soluções também deverão operar em dispositivos móveis com sistema operacional Android e IOS (Android versão 12.0 ou superior e IOS na versão 16 ou superior).
5.5.36. A solução deverá permitir a ativação de trilhas de auditoria ou logs para qualquer objeto componente, devendo ser possível ativar auditoria ou log seletivamente para objetos específicos, sem que haja necessidade de ativá-la para todos os objetos;

5.5.37. Solução de Gerenciamento Centralizado, com gerência proativa visando uma recuperação mais rápida de falha;
5.5.38. Permitir visualizar o status do dispositivo, sistema de alarmes e assistência para isolamento de problemas
5.5.39. Gerenciar e executar Backups de configuração de todos os equipamentos da solução, excetuando-se os telefones IPs
5.5.40. Permitir reinicialização dos telefones IPs a partir da interface de administração
5.5.41. Possuir mecanismos para proteger a si mesmo contra-ataques, além da proteção dos processos rodando no servidor pela detecção de anomalias por comportamento
5.5.42. 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
5.5.43. Suportar o protocolo SRTP (SecureReal-TimeProtocol) para a criptografia e autenticação;
5.5.44. Possuir capacidade de integração com serviços de diretório, suportando o protocolo LDAP para a base de usuários
5.5.45. Disponibilizar autenticação de usuários e segurança via LDAP ou RADIUS com AAA
5.5.46. Rede de Telefonia fixa comutada (RTFC);
5.5.47. 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;
5.5.48. Segurança da Camada de Transporte (TLS); **Versão method=tlsv1.2**
5.5.49. Capacidade para no mínimo 900 (novecentos) usuários, sob demanda;
5.5.50. A participante deverá comprovar que possui as outorgas da Anatel nas modalidades STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) e SCM (Serviço de Comunicação Multimídia).
5.5.51. A solução PABX VIRTUAL em nuvem deverá incluir a PORTABILIDADE de todos os números telefônicos em uso por este Instituto inclusive caso ocorra termino do contrato os números devem permanecer ao Instituto Para os casos que não for possível a portabilidade, após a devida justificativa e aceite do IGESDF, a CONTRATADA deverá fornecer outra numeração da mesma localidade;
5.5.52. A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE usuário e senha para acesso de leitura a todos os equipamentos e softwares da solução permitindo visualizar as configurações aplicadas
5.5.53. As chamadas de voz deverão ser ilimitadas e gratuitas nas modalidades ramal-ramal.
5.5.54. A instalação e configuração de quaisquer equipamentos necessários ao serviço devem ser realizadas pela CONTRATADA
5.5.55. A solução deve estar disponível 24h por dia, 07 (sete) dias por semana, conforme critérios estabelecidos pela regulamentação da Anatel
5.5.56. 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
5.5.57. A abertura de chamadas de manutenção deve ser realizada por meio da ferramenta de ITSM (GLPI) do CONTRATANTE
5.5.58. Todos os ramais poderão realizar chamadas nas modalidades local, longa distância nacional e ligações internacionais, sem nenhuma cobrança ou limitação;
5.5.59. A CONTRATANTE somente realizará pagamento mensal fixo para cada ramal ativo, sem nenhum custo adicional
5.5.60. 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 dos códigos de área 61, do estado do Distrito Federal, do tipo discagem direta a ramal (DDR);
5.5.61. Deve possuir suporte a VLAN, para utilização de redes voz e dados separados;
5.5.62. Em modificações de versões de sistema, é necessária a disponibilização de Informativo de Atualização do Sistema apresentando aos usuários as recentes correções/melhorias realizadas
5.6. **Ramal deverá possuir no mínimo as funcionalidades**

5.6.63. Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro;
5.6.64. Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;
5.6.65. 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;
5.6.66. Função Cadeado: Permitir que uma Ramal seja bloqueado, via senha, pelo usuário;
5.6.67. Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada;
5.6.68. Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;
5.6.69. Softphone: Permitir utilização do ramal como um Softphone em um computador PC, Tablet ou Smartphone (Android e IOS), para que não seja necessário a utilização de aparelhos;
5.6.70. Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/saída para um usuário;
5.6.71. Dispositivos por usuários: 2 (dois) permite que o ramal seja vinculado até 5 (cinco) tipos de dispositivos seja aparelhos, softphone mobile ou softphone desktop;
5.6.72. Logs de Chamadas: Possibilidade de visualizar o histórico de chamadas realizadas, perdidas e recebidas. Período mínimo de 10 (dez) últimas chamadas;
5.6.73. Chefe Secretária: Permitir que o usuário atenda à chamada de outro ramal, e possa transferi-las;
5.6.74. Conferência Nº + 30: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 30 outras linhas;
5.6.75. Música em espera: permite utilizar músicas personalizadas enquanto a chamada entra no modo em espera;
5.6.76. Função siga-me: Para casos de Não Atendimento, Caso Ocupado, Temporário;
5.6.77. Toque simultâneo de ramais 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;
5.6.78. 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.
5.7. **HEADSETS**
5.7.79. Headset novos e de primeiro uso.
5.7.80. Interface USB para ser usado com o Softphone, monoauricular, ergonômico, com tiara ajustável, protetor de orelha antialérgico e almofadado, conexão plug and play que dispensa a instalação de software e drivers
5.8. **URA DE ATENDIMENTO**
5.8.81. A CONTRATADA deverá disponibilizar um sistema de atendimento automático do tipo URA, que ao receber uma nova chamada telefônica, reproduz um menu de opções para o cliente;
5.8.82. As mensagens de voz devem ser customizáveis;
5.8.83. O áudio da fila de espera deve ser customizável;
5.8.84. Deve permitir a criação de menus e sub-menus até um limite de 120 (menus + sub-menus);
5.8.85. O serviço de gravação personalizada das mensagens será de responsabilidade da CONTRATANTE;
5.8.86. Deverá ser disponibilizado o serviço de URA tanto para a solução de PABX em nuvem;
5.9. **APARELHOS TELEFÔNICOS**
5.9.87. Os aparelhos telefônicos IP deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, no regime de comodato, devem ser homologados pela ANATEL, deverá ser homologado com solução ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;
5.9.88. Display monocromático LCD 3 LINES 128×32 pixels;

5.9.89. Deve possuir teclas fixas ou programáveis para:
5.9.90. Tecla para navegação no menu;
5.9.91. Tecla de pausa/hold, conferência, transferência de chamadas;
5.9.92. Controle de volume;
5.9.93. Mudo e viva-voz;
5.9.94. * Serão aceitos aparelhos que implementem todas as funcionalidades através de tela do tipo touchscreen;
5.9.95. Viva-voz Full-duplex;
5.9.96. A interface ethernet do telefone IP deve suportar a utilização de VLANs de acordo com o padrão 802.1p e DSCP 802.1q;
5.9.97. A interface ethernet deve ter a capacidade de identificação de VLAN dinâmica, para que o tráfego de dados e de voz utilizem VLANs distintas;
5.9.98. Deve implementar de forma nativa capacidade de consultar a lista de usuários através de nome do usuário;
5.9.99. Deve exibir registro das últimas chamadas realizadas, recebidas e perdidas;
5.9.100. Deve implementar a configuração do toque de chamada;
5.9.101. Deve implementar criptografia de voz através de SRTP com criptografia padrão AES de 256bits ou criptografia de sinalização através de TLS v1.2;
5.9.102. Discagem rápida, linha direta;
5.9.103. Atribuição de IP: estático / DHCP / PPPoE;
5.9.104. Fonte de alimentação;
5.9.105. Deverá ser homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;
5.9.106. Deverá possui manual em língua portuguesa;
5.9.107. Deverá possui teclas de funções programáveis;
5.9.108. Deverá possuir no mínimo 6 teclas de funções fixas: mensagem, headset, redial, transferência, mute, viva-voz;
5.9.109. Deverá possui no mínimo 4 teclas de navegação;
5.9.110. Deve possuir duas portas switch gigabit 10/100/1000 ethernet integradas internas (uma porta de entrada, outra de saída), permitindo a conexão de um computador diretamente ao telefone IP fixo, nas velocidades de 10/100/1000 Mbps, com autosensing. Não será aceito o uso de adaptadores internos ou externos para as portas gigabit ethernet;
5.9.111. Deve ser fornecido com patch cord Ethernet com, no mínimo, as seguintes características: padrão Cat 6;
5.9.112. Deve estar obrigatoriamente em conformidade com as normas técnicas brasileiras em vigor, controladas pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, no que concerne a interligação com a rede pública de telefonia, devendo ser apresentado o respectivo Certificado de Homologação emitido pela ANATEL.
5.10. **SOFTPHONES**
5.10.113. Aplicativo (softphone) móvel para iOS e Android para utilização do ramal em aparelho celular;
5.10.114. Aplicativo (softphone) para Windows 10 ou superior e para MacOS 10.15 ou superior;
5.10.115. Uso do softphone com a mesmas funcionalidades e familiaridade do aplicativo instalado no (Windows 10 ou superior)
5.11. **SOLUÇÃO DE GRAVAÇÃO**
5.11.116. Solução de gravação deverá ser em nuvem, assim como toda a solução;
5.11.117. Características funcionais do sistema de gravação telefônica:
5.11.118. Permitir que as gravações dos ramais dos grupos de gravação só possam ser acessíveis pelos grupos indicados pelo IGESDF;
5.11.119. Permitir a criação de no mínimo 10 grupos de gravação;
5.11.120. Permitir que o cliente nomeie colaboradores com perfil de auditoria para que estes possam acessar qualquer gravação;
5.11.121. Registrar (log) dos usuários que acessarem as gravações armazenadas;

5.11.122. Permitir armazenamento automático (periódico) em ambiente externo;
5.11.123. Permitir que as gravações fiquei armazenadas pelo período mínimo de 1 Mês, após esse período deve ser realizado backup no ambiente da contratante
5.11.124. 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”);
5.11.125. 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;
5.12. **ENTRONCAMENTOS DIGITAIS DE ACESSO AO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)**
5.12.126. Os Entroncamentos SIP correspondem a acessos ao STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) com no mínimo de 2 (dois) tronco SIP com 100 canais cada, para comunicação de voz na central PABX, e serviço de integração à nova solução de telefonia e instalação;
5.12.127. Juntamente com cada Entroncamento SIP deverão ser fornecidas uma faixa de ramais DDR (Discagem Direta a Ramal) com blocos de 250 ramais em sequência;
5.12.128. No momento da contratação do serviço, caso seja necessária uma quantidade maior de ramais, deverá ser possível a adição de blocos extras;
5.12.129. Após a contratação inicial, a adição de blocos extras de ramais DDR na mesma sequência do bloco originalmente disponibilizado será objeto de consulta da CONTRATANTE junto à CONTRATADA;
5.12.130. Os Entroncamentos SIP deverão possuir franquia ilimitada e gratuitas para ligações locais, longa distância nacional, internacionais, seja destinada à terminais fixos ou móveis de qualquer operadora, em todo o território nacional;
5.12.131. Os entroncamentos SIP deverão ser bidirecionais, através de entroncamentos deverão ser digitais R2D ou ISDN
5.13. **IMPLANTAÇÃO DOS TERMINAIS**
5.13.132. A solução deve ser disponibilizada a partir de conexões com a Internet nas unidades do IGESDF fornecida pela CONTRATANTE;
5.13.133. A sinalização deve ser SIP entre o CONTRATANTE e o Servidor de Telefonia da Nuvem da CONTRATADA, garantindo a qualidade do serviço de voz;
5.13.134. Oferta de terminais inclusos, os aparelhos IP e Celulares em comodato, homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;
5.13.135. Refere-se à prestação de serviços de instalação, integração, configuração, customização, migração dos dados existentes nos atuais sistemas, testes e liberação definitiva para os usuários, onde será realizada de acordo com cronograma de execução a ser apresentado pela CONTRATADA, respeitando definições e prazos e endereços do termo de referência iniciando primeiro dia útil após a firma do contrato e após a emissão da devida autorização de fornecimento;
5.13.136. A integração com outros sistemas deverá minimamente: 5.13.137. Proceder à definição e implementação de regras, programas e rotinas que possibilitem a perfeita integração entre o Sistema Único Integrado e os sistemas legados do IGESDF. 5.13.138. Fornecer as informações e o suporte necessários para que equipes do IGESDF ou por ela contratadas realizem as adaptações necessárias nos sistemas legados do IGESDF. 5.13.139. Fornecer modelo de integração entre os dois ambientes, para que, com os técnicos do IGESDF sejam estabelecidas diretrizes de trabalho que facilitem e solucionem eventuais ajustes necessários durante este processo. 5.13.140. Após a conclusão satisfatória destes serviços, será emitido “Termo de aceite da implantação”. A Implantação tem prazo máximo de duração de 60(sessenta) dias, com prorrogação justificada por igual período.

5.14. Lote 2 - Especificação técnica mínima exigida para aparelho celular com plano de dados franquia mínima de dados de 20 GB

5.15. **APARELHO CELULAR COM PLANO DE DADOS FRANQUIA MÍNIMA DE DADOS DE 20 GB deverá dispor, ao menos, dos seguintes recursos mínimos:**
5.15.1. Sistemas Operacionais aceitos (IOS 17 ou superior / Android 14 ou superior)
5.15.2. Disponibilidade a partir de: 2025/1
5.15.3. Sim CARD: Nano-eSIM; 4G/5G

5.15.4.	8Gb de memória RAM;
5.15.5.	Memória interna de 256Gb;

5.16. Eventuais referências a tecnologias, padrões ou soluções específicas têm caráter exclusivamente técnico e ilustrativo, não se destinando a restringir a competitividade, sendo admitidas soluções equivalentes ou superiores.

6. LOCAL DE ENTREGA

6.1. A Tabela 2 a seguir contém os endereços das unidades atuais do IGESDF para as quais poderão ser demandadas entregas de equipamentos. Durante a vigência deste registro de preços e em caso da inauguração de novas unidades do IGESDF, poderão ser acrescentados novos endereços de entrega, porém todos compreendidos no Distrito Federal.

UNIDADE	ENDEREÇO	CEP
Hospital de Base	SMHS - Área Especial, Q. 101 - Asa Sul - Brasília - DF	70.330-150
Hospital de Santa Maria	Quadra AC 102, Conj. A, B, C e D, s/nº – Santa Maria/DF	72.502-100
Hospital Cidade do Sol	St. N QNN 27 - Ceilândia, Brasília - DF	72225-270
PO700	Edifício PO 700 - Setor de Rádio e Televisão Norte (SRTVN) - Quadra 701 - Lote D - 3º andar - Asa Norte - Brasília/DF	70.719-040
SIA	SIA, Trecho 17, Rua 06, Lote 115 – SIA - DF	70.297-400
UPA Brazlândia	Vila São José, Q 37, AE1, Posto de Saúde- Brazlândia - DF	72.745-000
UPA Ceilândia	Área Especial D, Via P1 Norte – Ceilândia - DF	72.225-270
UPA Ceilândia II	Expansão do St. O QNO 23 – Ceilândia - DF	72.262-104
UPA Gama	Setor de Indústria QI 7, Área Reservada 2 – Gama - DF	72.445-070
UPA Núcleo Bandeirante	DF – 075 KM 180, Área Especial EPNB - Núcleo Bandeirante - DF	71.732-010
UPA Paranoá	Paranoá Parque Q 1/2 Comercial 1 AE 4 EPC	71.587-032
UPA Planaltina	Setor Habitacional Mestre D'Armas, Q 23 MD 2 Lote 1 – Planaltina - DF	73.402-006
UPA Recanto das Emas	Q. 102 – Área Especial 1 – Recanto das Emas - DF	72.600-228
UPA Riacho Fundo	QN 31 Conjunto 3 Lote 1 – Riacho Fundo 2 - DF	71.880-713
UPA Samambaia	QS 107, conjunto 4, Área Especial – Samambaia Sul - DF	72.322-700
UPA São Sebastião	QD 102 conj.1 LT 1, Residencial Oeste - São Sebastião - DF	71.692-101
UPA Sobradinho	DF-420, em frente à AR-13 – Sobradinho - DF	73.080-050
UPA Vicente Pires	Rua 10 QD 4D Chácara 135 - Vicente Pires - DF	70.297-400

Tabela 2 - Locais de Entrega

7. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1. Por se tratar de uma seleção para registro de preços (RP) que objetiva a celebração de instrumento que supra as unidades do IGESDF durante a vigência do mecanismo de registro de preços, considerando que o RP não obriga a este Instituto nenhuma aquisição, mesmo que em quantidades mínimas, havendo despesas apenas se celebrados contratos advindos dessa seleção e nestes casos, apenas às quantidades efetivamente contratadas e seus respectivos valores, considerando ainda a observância de forma análoga à legislação federal e para o caso concreto, em especial o que disposto no Art. 17 do Decreto 11.462/2023, verifica-se que a indicação da disponibilidade orçamentária somente será necessária no momento efetivo da contratação dos itens, conforme a seguir.

'Art. 17. A indicação da disponibilidade de créditos orçamentários somente será exigida para a formalização do contrato ou de outro instrumento hábil.' Decreto 11.462/2023

8. VIGÊNCIA CONTRATUAL

8.1. Cronograma:

Etapa	Marco Operacional	Prazo Máximo	Marco inicial de Contagem
1	Reunião Inicial de Alinhamento (item 3.12.4)	5 (cinco) dias úteis	Data de assinatura do Contrato.
2	Entrega do Plano de Entrega e Implantação (item 3.8.1)	5 (cinco) dias corridos	Recebimento da primeira OF ou OS.
3	Aviso Prévio de Entrega por Unidade (item 4.10.3)	2 (dois) dias úteis (antecedência)	Data agendada para entrega física nas unidades (Tabela 2).
4	Entrega dos Equipamentos em Comodato (OF)	30 (trinta) dias corridos	Data de assinatura da respectiva Ordem de Fornecimento (OF).
5	Implantação da Central em Nuvem, Configuração, Portabilidade, Integração e Testes (OS)	60 (sessenta) dias corridos	Data de assinatura da Ordem de Serviço (OS) inicial de implantação.
6	Emissão do Termo de Aceite da Implantação / Recebimento Definitivo	5 (cinco) dias úteis	Conclusão satisfatória dos testes funcionais pela GEINF/CORED.

8.2. (Demandas Subsequentes): OS para ativação de novos ramais/linhas ou remanejamentos serão atendidas em até 15 (quinze) dias corridos; OF para novos equipamentos físicos em até 30 (trinta) dias corridos.

8.3. (Prorrogação Não Automática): Qualquer prorrogação de prazo de implantação exige pedido formal antes do vencimento, justificativa técnica

comprovada e aprovação expressa da fiscalização do IGESDF.

8.4. (Remuneração da Implantação): Os custos de planejamento, configuração, portabilidade, integração, treinamento e operação assistida estão diluídos no valor mensal unitário dos ramais ativos (Lote 1), sem taxa autônoma de implantação. O faturamento inicia-se somente após o Recebimento Definitivo.

8.5. (Vigência Contratual): 36 (trinta e seis) meses da assinatura, prorrogável conforme o RPCC mediante vantajosidade, vedada qualquer cobrança de implantação inicial em eventual prorrogação.

8.6. (Vigência da Ata SRP): 12 (doze) meses da publicação, prorrogável por igual período nos termos do RPCC e do Decreto nº 11.462/2023.

9. GARANTIA CONTRATUAL

9.1. Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive indenizações a terceiros e multas eventualmente aplicadas, a CONTRATADA prestará garantia contratual em favor do CONTRATANTE, equivalente a 10% (dez por cento) do valor total da contratação justifica-se em razão da *alta complexidade logística do objeto e o risco assistencial imediato à saúde pública em caso de descontinuidade do fornecimento/serviço*, nos termos da autorização excepcional prevista no caput do art. 113 do Regulamento do IGESDF, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, com fundamento artigo 116 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF, em uma das seguintes modalidades:

a) Caução em dinheiro;

b) Fiança bancária;

c) Seguro garantia.

9.2. O prazo da garantia deve coincidir com o do contrato, acrescido de 90 (noventa) dias, devendo ser renovada a cada prorrogação contratual.

10. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

10.1. Para a comprovação da qualificação técnica a participante deverá apresentar a seguinte documentação:

a) Atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) a prestação de serviços compatíveis em características e quantidades com o objeto deste Elemento Técnico, correspondente a, no mínimo, 40% (quarenta por cento) do quantitativo estimado para cada lote, sendo: 360 (trezentos e sessenta) ramais IP ativos para o Lote 1 e 80 (oitenta) linhas de telefonia móvel para o Lote 2;

b) Poderão ser apresentados mais de um atestado para o mesmo quesito de capacidade técnica, quando estes forem necessários para a efetiva comprovação da capacidade técnica da participante.

c) A empresa participante deve disponibilizar, quando demandada, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do atestado, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

d) Os atestados deverão ser emitidos em papel timbrado e conter, no mínimo:

e) Razão Social, CNPJ e Endereço Completo do CONTRATANTE emitente;

f) Razão Social e CNPJ da CONTRATADA;

g) Número e vigência do contrato;

h) Objeto do contrato;

i) Declaração de que foram atendidas as expectavas quanto ao cumprimento de cronogramas pactuados;

j) Certidão Negativa de Falência ou Concordata, Recuperação Judicial ou Extrajudicial e Execução patrimonial, expedidas pelo setor de distribuição da Justiça Comum do domicílio da pessoa física ou pessoa jurídica, para fins de habilitação econômico-financeira.

k) Local e Data de Emissão;

l) Identificação do responsável pela emissão do atestado,

m) Cargo, Contato (telefone e correio eletrônico);

n) Assinatura do responsável pela emissão do atestado;

o) Devem ser originais ou autenticados, se cópias, e legíveis;

p) No caso de apresentação de atestado de empresas privadas, não serão considerados aqueles apresentados por empresas participantes do mesmo grupo empresarial da contratada. Serão consideradas como de mesmo grupo, empresas controladas pela contratada, ou que tenham pelo menos uma pessoa física ou jurídica que seja sócia do CONTRATANTE emitente e da CONTRATADA;

q) Será aceito o somatório de atestados para comprovar a capacidade técnica e operacional, desde que reste demonstrada a execução concomitante dos contratos.

11. DO CRITERIO DE JUGALMENTO DAS PROPOSTAS

11.1. Atendidos os requisitos de habilitação e as especificações deste Elemento Técnico, o julgamento será realizado pelo critério de menor preço por lote.

11.2. O objeto encontra-se dividido em 2 (dois) lotes independentes:
I – Lote 1: solução integrada de telefonia fixa corporativa em nuvem;
II – Lote 2: serviço de telefonia móvel com aparelhos celulares em comodato.

11.3. A divisão em dois lotes amplia a competitividade, pois os serviços de telefonia fixa em nuvem e telefonia móvel podem ser prestados por empresas distintas, sem dependência técnica entre os lotes.

11.4. Dentro de cada lote, os componentes foram agrupados em razão da interdependência técnica, operacional e comercial necessária ao funcionamento integral da respectiva solução.

11.5. A Proposta deverá conter, no mínimo, Marca, Modelo, Especificação Técnica do Equipamento ofertado, Condições de Garantia, Prazo de Entrega, Endereço Eletrônico da Documentação Técnica do Equipamento no Sítio Eletrônico do Fabricante, Valor Unitário em R$, Valor Total em R$;

11.6. Da subcontratação

11.6.1. Será admitida a subcontratação de atividades acessórias, tais como logística, instalação física, manutenção local e assistência técnica, desde que previamente comunicada ao IGESDF e sem transferência da responsabilidade integral da Contratada pelo cumprimento do objeto.

11.6.2. Não será admitida a subcontratação da gestão da solução, da prestação principal dos serviços de telefonia, do cumprimento dos níveis de serviço ou das responsabilidades contratuais essenciais.

11.6.3. A subcontratação não estabelecerá vínculo entre o IGESDF e a subcontratada.

11.7. Da participação em consórcio

11.7.1. Não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio, considerando que os lotes foram estruturados de forma independente, o mercado dispõe de empresas capazes de executar integralmente cada solução e a participação consorciada aumentaria a complexidade da gestão e da definição

de responsabilidades sem demonstrar benefício proporcional à competitividade.

11.8. Da participação de cooperativas

11.9. Não será admitida a participação de cooperativas quando a execução do objeto demandar estrutura empresarial, licenças ou outorgas regulatórias, disponibilidade permanente de suporte, gestão centralizada e subordinação operacional incompatíveis com o regime cooperativo, sem prejuízo de avaliação pela área responsável pela elaboração do instrumento convocatório.

12. SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

12.1. Os serviços de suporte técnico, manutenção, monitoramento e operação assistida integram o objeto da contratação e serão prestados durante toda a vigência contratual, sem ônus adicional além dos preços registrados para cada lote.

12.1.1. No Lote 1, o suporte abrangerá a central telefônica em nuvem, ramais, entroncamentos, URA, gravação, softphones, aparelhos IP, headsets e demais componentes da solução.

12.1.2. No Lote 2, o suporte abrangerá os serviços móveis, SIM/eSIM, aparelhos celulares em comodato, configuração, manutenção, reparo e substituição dos equipamentos durante a vigência contratual.

12.2. O Suporte deverá ser prestado com disponibilidade 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias na semana, durante os 365 (trezentos e sessenta e cinco) do ano durante toda a vigência do contrato;

12.3. Todo chamado deve ser registrado em ITSM próprio da CONTRATANTE, em que haja possibilidade de visualização por parte da CONTRATADA;

12.4. Para finalizar os chamados registrados devem ser inseridos os registros das tratativas adotadas;

12.5. Deverá ter sistema de monitoramento para toda solução de comunicação IP. A CONTRATANTE, deve ter acesso de leitura a dashboard de monitoração para fins de acompanhamento da disponibilidade da solução de comunicação IP;

12.6. Deverá ser fornecido reparo ou troca do equipamento que foi fornecido caso o equipamento venha a apresentar defeito durante seu uso normal;

12.7. Todos os custos de mão de obra, frete e troca de equipamentos são de responsabilidade da CONTRATADA;

12.8. Durante a vigência do contrato, deve estar incluída a atualização de softwares ou novos releases sem custos adicionais

12.9. Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA, os meios necessários para que os técnicos especialistas executem suas atividades (equipamentos, ferramentas e transporte) sem ônus para CONTRATANTE;

12.10. Todo e qualquer problema detectado nos itens/serviços descritos neste Elemento Técnico, deverão ser, de forma imediata, ser relatados à equipe de Fiscais do CONTRATANTE;

12.11. Todas as mudanças adotadas por iniciativa da CONTRATADA nas configurações, deverão ser efetuadas mediante aprovação do CONTRATANTE, por se tratar de ambiente Hospitalar.

12.12. Os serviços de Suporte Técnico compreendem todos os chamados relativos aos itens referenciados neste Elemento Técnico, com serviço previamente planejado e executado pela CONTRATADA, bem como todos os chamados que objetivem esclarecer dúvidas na utilização dos serviços prestados diretamente pelo provedor, independentemente de esses serviços terem sido provisionados pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE

12.13. Os serviços de suporte técnico deverão ser prestados pela CONTRATADA sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE

12.14. A CONTRATADA deverá garantir que a solução de telefonia fixa corporativa baseado na tecnologia Voz Sobre IP (VOIP) tenham, no mínimo 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento) de disponibilidade mensal, a ser medida mensalmente por meio de ferramenta disponibilizada, sem custo, pela CONTRATADA ou por ferramentas próprias do CONTRATANTE; (Tabela 04 – SLA da Solução de telefonia fixa corporativa baseado na tecnologia Voz Sobre IP)

12.15. Todo e qualquer problema detectado na solução de telefonia deverá ser, de forma imediata, relatado à equipe de Gerência do CONTRATANTE;

12.16. Todas as mudanças adotadas por iniciativa da CONTRATADA nas configurações deverão ser efetuadas mediante aprovação do CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá emitir uma declaração prévia, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, contendo:

· Descrição do procedimento que será executado;

· Horário da mudança;

· Impacto e eventuais procedimentos de contingência;

· Bem como relatório posterior sobre os resultados obtido;

12.17. O atendimento será classificado em 3 (três) níveis, com prazo de início do atendimento e prazo para conclusão conforme Tabela 3 – SLA de atendimento da solução de telefonia.

12.18. Deve possuir SLA para início de atendimento de até 20 minutos para nível de criticidade Alta criticidade e até 02 horas de SLA para resolução do problema, exemplo indisponibilidade total de telefonia VOIP;

12.19. Deve possuir SLA para início de atendimento de até 20 minutos para nível de criticidade média e até 03 horas de SLA para resolução do problema, exemplo troca de equipamento telefone VOIP;

12.20. Deve possuir SLA para início de atendimento de até 20 minutos para nível de criticidade Baixa e até 04 horas de SLA para resolução do problema, remanejamento de equipamento de local;

12.21. Deveremos entender como nível de criticidade Alta indisponibilidade totalmente fora de operação;

12.22. Deveremos entender como nível de criticidade Média incidentes que possam degradar o serviço de telecomunicações e que não impeçam o uso do equipamento ou consultas em geral;

12.23. Deveremos entender como nível de criticidade Baixa os testes funcionais e consultas gerais do equipamento;

12.24. Manutenções programadas devem ser previamente comunicada e sendo autorizada, SLA será pausado durante o período;

12.25. A cada visita para suporte e/ou manutenção deverão ser gerados relatórios técnicos de todo o serviço feito e qual foi o tempo de duração deste serviço;

12.26. A Disponibilidade mínima garantido para solução de telefonia é de 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento);

12.27. As glosas decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço (Tabelas 03 e 04) serão apuradas mensalmente e incidirão sobre o valor da fatura mensal correspondente ao lote e à unidade/ramais afetados, observada a cumulatividade limitada ao teto máximo de 15% (quinze por cento) do valor mensal faturado. As interrupções decorrentes de manutenções programadas, previamente comunicadas com antecedência mínima de 15 (quinze) dias e formalmente aprovadas pela equipe técnica do IGESDF, serão excluídas do cálculo do índice de disponibilidade. As glosas possuem natureza estritamente remuneratória e não se confundem com as sanções administrativas previstas no art. 147 do RPCC e na Resolução DP.RDE.062/2024.

13. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

13.1. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA** (Regulamento Próprio de Compras e Contratações – RDE 03/2024)

13.1.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Elemento Técnico, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente

seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

13.1.2. Efetuar a entrega dos bens em perfeitas condições, no prazo e local indicados pela CONTRATANTE e estrita observância das especificações do Edital e da proposta, acompanhado da respectiva nota fiscal constando detalhadamente as indicações da marca, fabricante, modelo, tipo e prazo de garantia;

13.1.3. Os bens devem estar acompanhados, ainda, quando for o caso, do manual do usuário, com uma versão em português, e da relação da rede de assistência técnica autorizada;

13.1.4. Atender prontamente a quaisquer exigências do IGESDF, inerentes ao objeto deste Elemento Técnico;

13.1.5. Comunicar o IGESDF, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

13.1.6. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no chamamento;

13.1.7. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, as obrigações assumidas, nem subcontratar a prestação principal dos serviços, exceto quanto às atividades acessórias de logística, instalação física e manutenção local expressamente autorizadas no item 11.6.1, mantida a responsabilidade integral da Contratada.

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

13.1.9. Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.

13.1.10. Executar o fornecimento do objeto dentro dos padrões estabelecidos pelo IGESDF, de acordo com a especificação do Elemento Técnico, em conformidade com a proposta apresentada, ficando a seu cargo todos os ônus e encargos decorrentes do fornecimento, bem como se responsabilizando por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de condição estabelecida;

13.1.11. A rescisão por ato unilateral do IGESDF acarreta as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas neste Regulamento:

I Execução da garantia contratual, para ressarcimento de eventuais prejuízos e dos valores das multas e indenizações devidos pela CONTRATADA;

II Na hipótese de insuficiência da garantia contratual, a retenção dos créditos decorrentes do Contrato até o limite dos prejuízos causados ao Instituto.

13.1.12. Ao emitir a nota fiscal, o Fornecedor deverá seguir fielmente a descrição do serviço, conforme descrição do Elemento Técnico;

13.1.13. Quando o fornecedor realizar emissão da Nota Fiscal deve obrigatoriamente constar número da Cotação ou do Contrato;

13.1.14. Observar os prazos de entrega previamente estabelecidos;

13.1.15. Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade do fornecimento, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

13.1.16. A falta de estoque do objeto cujo fornecimento compete à empresa CONTRATADA, não poderá ser alegada como motivo de força maior para o atraso do fornecimento relativo ao Elemento Técnico e não a eximirá das penalidades a que está sujeita pelo não cumprimento dos prazos e demais condições estabelecidas;

13.1.17. Ser responsável por todos os impostos, taxas, encargos fiscais e comerciais que forem devidos em decorrência da execução do objeto do Elemento Técnico;

13.1.18. Acusar o recebimento da Ordem de Fornecimento encaminhada por meio do endereço eletrônico correspondente ao seu envio;

13.1.19. Manter atualizados os dados cadastrais, comunicando ao IGESDF toda e qualquer alteração;

13.1.20. Fornecer o(s) serviço(s), rigorosamente, de acordo com as especificações constantes do Elemento Técnico, não se admitindo procrastinação em função de pedido de revisão de preço ou substituição de marca;

13.1.21. Responsabilizar-se pelo transporte do(s) produto(s) de seu estabelecimento até o local determinado, bem como pelo seu descarregamento até o interior do local de entrega, observando as regras para manutenção da sua qualidade;

13.1.22. Substituir, após solicitação do Fiscal, ou propor a substituição da(s) marca(s) do(s) produto(s) registrado(s), desde que haja autorização do IGESDF, mantendo no mínimo o(s) padrão(ões) fixado(s) no Elemento Técnico, sempre que for comprovado que a qualidade da(s) marca(s) atual(is) não atende(m) mais às especificações exigidas ou se encontra(m) fora da legislação aplicável;

13.1.23. Responder, integralmente, pelos danos causados ao IGESDF ou a terceiros, por sua culpa ou dolo, não reduzindo ou excluindo a responsabilidade o mero fato da execução ser fiscalizada ou acompanhada por parte do IGESDF e dos participantes;

13.1.24. Os serviços deverão ser entregues conforme as exigências deste instrumento e do Elemento Técnico;

13.1.25. Todo o equipamento, bem como sua instalação, deverá estar de acordo com as leis e normas vigentes e pertinentes;

13.1.26. Deverá disponibilizar todos os equipamentos com data de fabricação e garantia, e serão avaliados pelos responsáveis técnicos da Unidade Solicitante;

13.1.27. Assumir a responsabilidade perante os terceiros, quanto à ineficácia do produto e danos que possa causar por qualquer vício do produto, devendo este ser sanado por conta da CONTRATADA;

13.1.28. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas, trocadas entre as partes ou por elas produzidas, visto ser de caráter estritamente confidencial e não poderão ser revelados, divulgados ou cedidos a terceiros, integral ou parcialmente, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

13.1.29. No decorrer da garantia, será de responsabilidade da CONTRATADA o custeio com transporte e guarda dos produtos, quando retirado para conserto em oficina especializada;

13.1.30. A CONTRATADA deverá realizar manutenção nos materiais e equipamentos durante a vigência do contrato, quando necessário;

13.1.31. Deverá entregar os equipamentos nas unidades de destino, conforme estabelecido pelo CONTRATANTE.

13.2. **OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE** (Regulamento Próprio de Compras e Contratações – RDE 03/2024)

13.3. Cumprir as obrigações contratuais assumidas nesse instrumento, bem como efetuar os pagamentos nos prazos estipulados;

13.4. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços, dentro das especificações da presente especificação.

13.5. Não permitir que terceiros tenham acesso ou utilizem os softwares sem autorização prévia e expressa da CONTRATADA;

13.6. Exercer a fiscalização do contrato;

13.7. Exigir da CONTRATADA o fiel cumprimento das obrigações.

13.8. Indicar os locais e horários em que deverá ser entregue o produto.

13.9. Autorizar o pessoal da CONTRATADA, acesso ao local da entrega desde que observadas às normas de segurança do IGESDF;

13.10. Rejeitar no todo ou em parte, o produto entregue em desacordo com as obrigações

13.11. assumidas pelo fornecedor;

13.12. Garantir o contraditório e ampla defesa;

13.13. Efetuar o pagamento à CONTRATADA nas condições estabelecidas deste Elemento Técnico;

13.14. Acompanhar e fiscalizar a execução do instrumento contratual, bem como atestar na nota fiscal/fatura a efetiva execução do objeto.

13.15. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução da entrega deste Elemento Técnico, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

13.16. Comunicar a CONTRATADA todas as irregularidades observadas durante o recebimento dos itens solicitados.

13.17. Solicitar o reparo, a correção, a remoção ou a substituição dos materiais/serviços em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

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

13.19. Aplicar à CONTRATADA as sanções regulamentares.

13.20. Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários através dos documentos pertinentes

13.21. Disponibilizar local adequado para a realização do serviço, quando for o caso.

14. **FISCALIZAÇÃO** (RDE 062/2024)

14.1. A fiscalização e atesto das Nota (s) Fiscal (is) será realizado pela Gerência de Infraestrutura de Redes do IGESDF, que também será responsável pelo recebimento, controle e distribuição dos equipamentos.

14.2. A informação referente ao Fiscal do contrato e seu respectivo substituto está disponível no SEI 174556386.

15. **PENALIDADES** (IV, ART. 19 DA IN 94/2022 SGD/ME)

15.1. A inexecução ou atraso do objeto previsto neste Elemento Técnico, sujeitará a empresa, às disposições contidas no artigo 147 do Regulamento de Compras e Contratações do IGESDF, bem como à Resolução da Diretoria Executiva, DP.RDE.062/2024, que disciplina as atividades de gestão e de fiscalização da execução contratual, além dos procedimentos para apuração e aplicação de penalidades.

16. **PAGAMENTO**

16.1. Os pagamentos à empresa que vier a ser contratada neste processo, serão feitos nos termos previstos no Instrumento Contratual, consoante preços estabelecidos na proposta de preços, e observadas as disposições deste Edital e seus Anexos, em até 30 (trinta) dias após o atesto da execução satisfatória dos serviços contento e emissão do documento fiscal válido em nome do IGESDF, com todos os campos preenchidos discriminando valor unitário e total do item, sem rasuras, devidamente atestados pelo funcionário responsável pelo recebimento do produto, constando, ainda, o número do banco, da agência e da conta corrente onde deseja receber seu crédito.

17. **LOCAL E DATA**

Brasília/DF, 24/outubro/2025.

Identificação do Responsável pela elaboração do Elemento Técnico nº 21/2025:

NOME COMPLETO

CARGO

Matrícula

Identificação do Responsável da área técnica:

NOME COMPLETO

CARGO

Matrícula

APROVO o presente Elemento Técnico, consoante o Art. 2º, §1º Próprio de Compras e Contratações do IGESDF, e AUTORIZO o contratação. do Regulamento procedimento de contratação.

Ou

Na atribuição de autoridade imediata superior responsável pela Superintendência XXXXXXXX, APROVO e AUTORIZO o presente Elemento Técnico, em observância ao Art. 2º, §1º do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF.

NOME COMPLETO

CARGO

Matrícula

18. **ORDEM DE FORNECIMENTO**

ORDEM DE FORNECIMENTO Nº _____

Solicitamos à Empresa _____, fornecer os itens especificados abaixo nos locais especificados, em conformidade com o objeto, Contrato Nº _____, Chamado Nº _____ - IGESDF

18.1.

Tabela 1 - Planilha de Segmentação da Solução - SOB DEMANDA					
Lotes	**Itens**	**Descrição**	**Métrica**	**Quantidade**	**Local de Entrega**

1	1.1	Implantação inicial da central telefônica IP em nuvem, incluindo planejamento, configuração, integração, portabilidade, treinamento e operação assistida. Ramal de usuário ativo, incluindo licença, chamadas, acesso à central, softphone, funcionalidades de gravação/relatórios e, quando demandado, aparelho IP e headset em comodato.	Unidade		
2	2.1	Serviço de telefonia móvel com plano de dados e voz, incluindo aparelho celular em comodato, linha de voz, com ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3) ilimitadas, envio de SMSs e MMSs ilimitados, acesso à caixa postal /secretária eletrônica ilimitado, utilização de WhatsApp ilimitado, franquia mínima de dados de 20 GB e fornecimento de smartphone em comodato e fornecimento de SIM card de triplo corte/eSIM.	Unidade		

Local de entrega: _____

Brasília, _____ de _____ de 20__.

_____

NOME:

Cargo:

Matrícula:

ANEXO I – MODELO DE PROPOSTA

Aos XX de XXXXXX de XXXX, a empresa (razão social)_____ _____, inscrita no CNPJ sob o número_____, inscrição estadual número _____ , sediada no endereço (citar endereço completo), para fins de participação no presente processo Seleção de Fornecedores n.º _____, vem pela presente apresentar - em anexo - sua proposta de preços, de acordo com as exigências do Ato Convocatório supracitado.

LOTES	ITENS	DESCRIÇÃO	MÉTRICA	QNTD.	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR GLOBAL (36 MESES)
1	1	Implantação inicial da central telefônica IP em nuvem, incluindo planejamento, configuração, integração, portabilidade, treinamento e operação assistida. Ramal de usuário ativo, incluindo licença, chamadas, acesso à central, softphone, funcionalidades de gravação/relatórios e, quando demandado, aparelho IP e headset em comodato.	Unidade	900	R$	R$	R$

2	1	Serviço de telefonia móvel com plano de dados e voz, incluindo aparelho celular em comodato, SIM/eSIM, suporte, manutenção e substituição.	Unidade	200	R$	R$	R$
Total					R$	R$	R$

1. Prazo de validade da proposta é de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da sua assinatura.
2. Deve ser apresentado Marca, Modelo e Especificação Técnica dos Equipamentos ofertados.
3. Declaramos estar cientes de todas as cláusulas do instrumento convocatório, bem como de seus anexos.
4. Apresentamos, conforme exigido no Ato Convocatório, os dados bancários para pagamento mediante depósito bancário em conta corrente, constando:
a) Nome e número do Banco:
b) Agência:
c) Número da conta concorrente:
5. Declaramos que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas, tais como tributos, seguros, transporte, pagamento de mão de obra, treinamento, frete até o destino, seguros, garantia e todos os demais encargos e/ou descontos porventura existentes

Local/data

_____

(Assinatura do responsável pela empresa) Nome/Cargo

ANEXO II – TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

INTRODUÇÃO
O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não. **Referência: Art. 18, Inciso V, alínea "a" da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

Pelo presente instrumento o Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF, CNPJ n° 28.481.233/0001-72, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n° <Nº do CNPJ>, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <nº do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**;

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO,** doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

1 – OBJETO

1.1. Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

2.1. Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

a) INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

b) INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

c) CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

3.1. Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na

íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

4 – DOS LIMITES DO SIGILO

4.1. As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

5.1. As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

6 – VIGÊNCIA

6.1. O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

7 – PENALIDADES

7.1. A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos arts. 155 a 163 da Lei nº. 14.133, de 2021.

8 – DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

9 – FORO

9.1. A CONTRATANTE elege o foro de Brasília-DF, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

10 – ASSINATURAS

10.1. E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

CONTRATADA	CONTRATANTE
_____ <Nome> <Qualificação>	_____ <Nome> **Matrícula:** xxxxxxxx

TESTEMUNHAS	
_____ <Nome> <Qualificação>	_____ <Nome> <Qualificação>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO III – TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO
O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade. No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados. **Referência: Art. 18, Inciso V, alínea "b" da IN SGD/ME nº 94/2022.**

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº	xxxx/aaaa		
OBJETO	<objeto do contrato>		
CONTRATADA	<nome da contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxx
PREPOSTO	<Nome do Preposto da Contratada>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	MATR.	xxxxxxxxxxxx

2 – CIÊNCIA

2.1. Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes do CONTRATANTE.

Funcionários da Contratada		
Nome	**Matrícula**	**Assinatura**
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
…	…	…

_____ <Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO IV - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

INTRODUÇÃO
O Termo de Recebimento Provisório declarará, de forma sumária, que as compras foram entregues, para verificação posterior da conformidade do material com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato. **Referência: RDE 062/2024, Inciso XXI, art. 2º, e alínea "i", inciso II, art. 33 da IN SGD/ME nº 94/2022.**

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO	xx/aaaa		
CONTRATADA	<Nome da Contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxx
Nº da OFSB	<xxxx/aaaa>		
Data da Emissão	<dd/mm/aaaa>		

2 – ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO E BENS DE EXECUÇÃO			
Serviço de telefonia fixa e móvel			
ITEM	**DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO**	**MÉTRICA**	**QUANTIDADE**
1	Implantação inicial da central telefônica IP em nuvem, incluindo planejamento, configuração, integração, portabilidade, treinamento e operação assistida. Ramal de usuário ativo, incluindo licença, chamadas, acesso à central, softphone, funcionalidades de gravação/relatórios e, quando demandado, aparelho IP e headset em comodato.		
1	Serviço de telefonia móvel com plano de dados e voz, incluindo aparelho celular em comodato, SIM/eSIM, suporte, manutenção e substituição.		
TOTAL DE ITENS			

3 – RECEBIMENTO

3.1. Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea "i", da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO que os bens correspondentes à OS acima identificada, foram entregues, estando sujeitos à avaliação específica para verificação do atendimento às demais exigências contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos.

3.2. Ressaltamos que o recebimento definitivo destes bens ocorrerá somente após a verificação desses requisitos e das demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Elemento Técnico e do Contrato acima identificado que ensejem

correções por parte da **CONTRATADA**.

3.3. Por fim, reitera-se que o objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.

4 – ASSINATURA

FISCAL TÉCNICO
_____ <Nome do Fiscal Técnico do Contrato> Matrícula: xxxxxx <Local>, <dia> de <mês> de <ano>.
PREPOSTO
_____ <Nome do Preposto do Contrato> Matrícula: xxxxxx <Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO V - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

INTRODUÇÃO
O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à Contratada que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem às exigências contratuais, de acordo com os requisitos e critérios de aceitação estabelecidos. **Referência: Inciso XXII, Art. 2º e alínea "h" inciso I do art. 33, da IN SGD/ME nº 94/2022.**

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO	xx/aaaa		
CONTRATADA	<Nome da Contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxx
Nº da OFSB	<xxxx/aaaa>		
Data da Emissão	<dd/mm/aaaa>		

2 – ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO E BENS			
Serviço de telefonia fixa e móvel			
ITEM	**DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO**	**MÉTRICA**	**QUANTIDADE**
1	Implantação inicial da central telefônica IP em nuvem, incluindo planejamento, configuração, integração, portabilidade, treinamento e operação assistida. Ramal de usuário ativo, incluindo licença, chamadas, acesso à central, softphone, funcionalidades de gravação/relatórios e, quando demandado, aparelho IP e headset em comodato.		

1	Serviço de telefonia móvel com plano de dados e voz, incluindo aparelho celular em comodato, SIM/eSIM, suporte, manutenção e substituição.		
TOTAL DE ITENS			

3 – ATESTE DE RECEBIMENTO

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33 da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento **ATESTAMOS** que o fornecimento dos bens correspondentes à OS acima identificada foi prestado pela **CONTRATADA** e **ATENDEM** às exigências contratuais, discriminadas abaixo, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos.

LOTE	ITEM	EXIGÊNCIA CONTRATUAL	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO
1	1	Implantação inicial da central telefônica IP em nuvem, incluindo planejamento, configuração, integração, portabilidade, treinamento e operação assistida. Ramal de usuário ativo, incluindo licença, chamadas, acesso à central, softphone, funcionalidades de gravação/relatórios e, quando demandado, aparelho IP e headset em comodato.		
2	1	Serviço de telefonia móvel com plano de dados e voz, incluindo aparelho celular em comodato, SIM/eSIM, suporte, manutenção e substituição.		

4 – DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, <não> há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

<Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, <cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo)>.

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à OS acima identificada monta em R$ <valor> (<valor por extenso>).

Referência: <Relatório de Fiscalização nº xxxx ou Nota Técnica nº yyyy>.

5 – ASSINATURA

FISCAL DO CONTRATO

_____
<Nome do Gestor do Contrato>
Matrícula: xxxxxxxx
<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

6 – AUTORIZAÇÃO PARA FATURAMENTO

GESTOR DO CONTRATO

Nos termos da alínea "n", inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 94/2022, AUTORIZA-SE a CONTRATADA a faturar os serviços executados e apresentar as notas fiscais dos bens entregues relativos à supracitada OS, no valor discriminado no item 4, acima.

_____
<Nome do Gestor do Contrato>
Matrícula: xxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

7 – CIÊNCIA

PREPOSTO

_____
<Nome do Preposto do Contrato>
Matrícula: xxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

Documento assinado eletronicamente por **PATRIK DE SOUZA DA COSTA - Matr.0002338-3**, **Analista Executivo I**, em 16/11/2026, às 15:43, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **ANDRE LUIZ RODRIGUES MARQUES - Matr.0001935-1**, **Coordenador(a)**, em 16/11/2026, às 15:43, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site: https://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 Código Verificador: **219946732** Código CRC: **C0A73B65**.