

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS 080/2026, QUE
ENTRE SI FAZEM A UNIÃO,
POR INTERMÉDIO DO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO
DISTRITO FEDERAL E DOS
TERRITÓRIOS E A EMPRESA
MÉTODO
TELECOMUNICAÇÕES E
COMÉRCIO LTDA.**

A **UNIÃO**, por intermédio do **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS**, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 00.531.954/0001-20, com sede na Praça Municipal, Lote 01, Palácio da Justiça, Brasília/DF, neste ato representado por seu Presidente, Desembargador **JAIR SOARES**, no uso da atribuição que lhe confere o art. 10 da [Lei nº 11.697, de 13 de junho de 2008](#), doravante denominado **CONTRATANTE**, e, **de outro lado**, a empresa **MÉTODO TELECOMUNICAÇÕES E COMÉRCIO LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº **65.295.172/0001-85**, com sede na Av. Barão Homem de Melo, 3.382, 1º andar, Estoril, Belo Horizonte - MG, CEP 30.494-270, telefone: (31) 2102-1151, e-mail: licitacao@metodotelecom.com.br, neste ato representada por seu sócio, **ANDERSON MENDES PIMENTA**, portador do CPF nº *****.469.426-****, doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente instrumento, com fundamento na [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), sob o regime de execução na forma de **EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO**, de acordo com o **Pregão Eletrônico nº 6/2026** e com o **Processo Administrativo nº 0026242/2025 SEI**), que integram este instrumento, juntamente com a Proposta da **CONTRATADA**, independentemente de transcrição, mediante as cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO - O presente instrumento tem por objeto a prestação de serviços de Comunicação Unificada como Serviço (UCaaS), com telefonia VoIP Plano Ilimitado com prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), na modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), utilizando o prefixo 0800 e número de utilidade pública 159, no sistema de tarifação reversa (tarifação no destino), para possibilitar as chamadas receptivas de ligações telefônicas locais e Longa Distância Nacional (LDN), originadas de telefones fixos ou móveis, de todo território nacional, possibilitar as chamadas origem fixo destinadas para fixos ou móveis em qualquer país/região do mundo (LDI SMP M/F), com assinatura de serviços de Contact Center e fornecimento, em regime de locação remunerada, de aparelhos de telecomunicação, nos termos do Edital, deste Contrato e dos seus anexos.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO FUNDAMENTO LEGAL - O presente instrumento fundamenta-se na [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e no [Decreto nº 8.538, de 6 de outubro de 2015](#).

CLÁUSULA TERCEIRA - DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR - O serviço referido na Cláusula Primeira obedecerá ao estipulado neste instrumento, bem como às obrigações assumidas na proposta de preços fornecida pela **CONTRATADA** (protocolo 5346610), e dirigida ao **CONTRATANTE**, a qual, independentemente de transcrição, fará parte integrante do presente ajuste, naquilo que não contrariar suas disposições.

CLÁUSULA QUARTA - DA ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO - São requisitos da presente contratação:

Tipo:	Capacitação
Requisito:	A transferência de conhecimento na administração da solução deverá contemplar a instalação, configuração e gerenciamento centralizado.
Tipo:	Requisitos Legais
	Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que estabelece normas gerais de licitação e contratação para as administrações públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios. Resolução CNJ nº 616, de 2025, que altera a Resolução CNJ nº 468, de 2022, a qual dispõe sobre diretrizes para as contratações de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça. Resolução CNJ nº 468, de 2022, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça. Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal. Resolução TJDFT nº 21, de 2016, que dispõe, no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, sobre o Sistema de Gestão de Segurança da Informação e a Política Corporativa de Segurança da Informação. Regimento Interno Administrativo do CONTRATANTE. Portaria GPR nº 1.583, de 8 de agosto de 2024, que estabelece normas e diretrizes para a realização de pesquisa de preços de mercado, com a finalidade de subsidiar as contratações do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Plano Estratégico do CONTRATANTE – ciclo 2021–2026. Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do CONTRATANTE – exercício de 2025. Instrução Normativa GSI/PR nº 5, de 2021, que dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para a utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

Requisito:	Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e suas alterações, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e o funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995. Decreto nº 6.654, de 20 de novembro de 2008, e suas alterações, que aprova o Plano Geral de Outorgas do Serviço de Telecomunicações. Resolução Anatel nº 768, de 19 de agosto de 2024: Revoga, altera Resoluções expedidas pela Anatel, aprova o Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, e o Modelo de Contrato de Concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade Local e o Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado Destinado ao Uso do Público em Geral - STFC. Resolução Anatel nº 769, de 30 de setembro de 2024: Revoga e altera Resoluções expedidas pela Agência. Resolução Anatel nº 779, de 28 de abril de 2025: Aprova o Glossário aplicável ao Setor de Telecomunicações. Resolução Anatel nº 777, de 28 de abril de 2025: Revoga e altera Resoluções expedidas pela Anatel e aprova o Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST. Resolução Anatel nº 717, de 23/12/2019: Aprova o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL. Resolução Anatel nº 576, de 31/10/2011 e alterações – Regulamento sobre Critérios de Reajuste das Tarifas das Chamadas do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) envolvendo acessos do Serviço Móvel Pessoal (SMP) ou do Serviço Móvel Especializado (SME). Resolução Anatel nº 777, de 28 de abril de 2025: Revoga e altera Resoluções expedidas pela Anatel e aprova o Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST. Resolução Anatel nº 765, de 6 de novembro de 2023: Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações. Demais normas expedidas pela Agência Nacional de Telecomunicações que se encontrem em vigor.
Tipo:	Requisitos de Manutenção
Requisito:	Os serviços de suporte técnico devem atender às necessidades de manutenção preventiva e corretiva, consultoria, instalação de softwares, configurações e reconfigurações e deverão ser prestados de modo presencial ou por central telefônica gratuita (0800 ou equivalente).
Tipo:	Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

Requisito:	Aspectos Sociais: Inclusão Digital: Promover a inclusão digital ao garantir a infraestrutura de conectividade necessária para que a população possa acessar serviços judiciais online, contribuindo para a democratização do acesso à justiça. Acessibilidade: Garantir que a infraestrutura de TIC seja acessível a todas as pessoas, incluindo aquelas com necessidades especiais, promovendo a equidade no acesso aos serviços judiciais. Aspectos Ambientais: Eficiência Energética: Priorizar soluções e equipamentos com alta eficiência energética, minimizando o impacto ambiental e contribuindo para a redução do consumo de recursos naturais. Gestão de Resíduos Eletrônicos: Estabelecer políticas e práticas de gestão responsável de resíduos eletrônicos, promovendo a reciclagem de componentes e minimizando o descarte inadequado. Aspectos Culturais: Respeito à Diversidade Cultural: Considerar e respeitar a diversidade cultural da região, garantindo que a implementação da infraestrutura de TIC respeite as características culturais e valores locais. Prefere-se, sempre que possível, que os manuais, ferramentas, interfaces, apostilas de treinamentos e materiais integrantes da solução sejam fornecidos no idioma português do Brasil – pt-BR.
-------------------	--

Requisitos Tecnológicos	Detalhamento (motivação, quantitativos, justificativas)
De arquitetura	A arquitetura da solução deverá seguir a atual, provendo o serviço de STFC com PABX virtual em nuvem, SBC, firewall e demais elementos para garantir a entrega do serviço com parâmetros definidos de disponibilidade e segurança. Para tal, a arquitetura deve prover alta disponibilidade que minimize a interrupção dos serviços e garanta a continuidade da prestação do serviço contratado, mesmo em situações de alta demanda ou falhas técnicas. Deverá ser projetada para processamento distribuído, com alta disponibilidade local, com suporte a failover e disaster recovery e operar com alta disponibilidade, assegurando uma continuidade mínima de 99.7% no serviço. Todos os componentes da solução devem ser instalados na infraestrutura da CONTRATADA, sendo obrigatoriamente hospedados em território brasileiro e observando estritamente o tratamento das informações preconizado na Lei 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD). Em caso de hospedagem em nuvem pública, devem ser cumpridos, adicionalmente, os normativos da Instrução Normativa GSI/PR nº 05/21.
Implantação	A implantação deverá prever utilização de ramais telefônicos e headsets em regime de aluguel (regime de locação remunerada), conforme necessidades e especificações técnicas do CONTRATANTE. O serviço de instalação deve prever a orientação da equipe técnica do CONTRATANTE para correta configuração dos componentes de redes físicas e lógicas para integração adequada do serviço de telefonia.
Capacitação técnica	A capacitação deverá ser fornecida para turma definida pelo CONTRATANTE, com conteúdo suficiente para absorver a solução implantada (as-built) e capacitar as equipes para operação adequada de todos os elementos que compõem a solução.

CLÁUSULA QUINTA - DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - Os serviços deverão ser prestados conforme dinâmica constante do Anexo II - Descrição Completa da Solução.

I - A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços após a emissão da primeira Ordem de Serviço contratual, observando os prazos e eventos descritos no cronograma de execução físico-financeiro abaixo:

Marcos	Prazo máximo (em dias corridos)	Evento	Responsável	Previsão de Desembolso (% do valor contratado)
Dia D0	-	Assinatura do contrato	CONTRATANTE e CONTRATADA	0%
Dia D1	D0 + 5	Reunião inicial do contrato	CONTRATANTE e CONTRATADA	0%
Dia D2	D1	Emissão da Ordem de Serviço para instalação e provisionamento da Solução contratada	CONTRATANTE	0%
Dia D3	D2 + 45	Instalação e provisionamento da Solução contratada	CONTRATADA	0%
Dia D4	D3 + 5	Emissão do Termo de Recebimento Provisório	CONTRATANTE	0%
Dia D5	D4 + 15	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo e início do processo mensal de prestação do serviço	CONTRATANTE	0%
Processo Mensal				
Mês M1	-	Emissão da Ordem de Serviço do mês de referência	CONTRATANTE	0%
Dia D6	5º dia útil do mês seguinte a M1.	Cumprir as exigências do Parágrafo Décimo Segundo da Cláusula Décima Terceira - Forma de pagamento dos serviços entregues definitivamente.	CONTRATADA	0%
Dia D7	D6 + 5	Emissão do Termo de Recebimento Provisório do mês de referência	CONTRATANTE	0%
Dia D8	D7 + 10	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo do mês de referência	CONTRATANTE	3,3% por 30 meses

II - Serão aplicadas as multas previstas pela não observância dos prazos estabelecidos no inciso anterior.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O recebimento do serviço será acompanhado e fiscalizado pela **COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (COINF)**, na condição de representante do **CONTRATANTE**, e será executado em 02 (duas) etapas para cada fase da execução contratual:

I - O recebimento provisório, a cargo do fiscal que acompanha a execução do contrato, dar-se-á mediante elaboração de termo detalhado de recebimento provisório, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico, no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, contado da entrega do objeto.

II - O recebimento definitivo, a cargo de outro servidor ou comissão designada pela autoridade competente, dar-se-á mediante elaboração de termo detalhado de recebimento definitivo, que comprove o atendimento das exigências contratuais, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, contado do recebimento provisório.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Processo mensal:

I - O recebimento provisório, a cargo do fiscal que acompanha a execução do contrato, dar-se-á mediante elaboração de termo detalhado de recebimento provisório do mês de referência, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico, no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, contado da entrega do objeto.

II - O recebimento definitivo, a cargo de outro servidor ou comissão designada pela autoridade competente, dar-se-á mediante elaboração de termo detalhado de recebimento definitivo do mês de referência, que comprove o atendimento das exigências contratuais, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contado do recebimento provisório.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Critérios de aceitação dos bens ou serviços:

I - Os produtos/serviços entregues deverão atender aos requisitos elencados nesse Contrato.

II - A emissão do Termo de Recebimento Provisório está condicionada à entrega completa do objeto definido na Etapa correspondente, bem como a sua devida conferência:

a) Identificação do Item principal e componentes acessórios necessários à instalação e funcionamento.

b) Entrega da documentação mínima exigida.

III - A emissão do Termo de Recebimento Definitivo condiciona-se à conclusão e à homologação dos produtos e/ou serviços previstos em cada etapa.

IV - Os produtos e/ou serviços devem:

a) Atender a todos os requisitos constantes na contratação;

b) Possuir a documentação mínima exigida.

PARÁGRAFO QUARTO - O aceite provisório ou definitivo não excluem a responsabilidade civil pela solidez e a segurança dos serviços, nem ético-profissional pela perfeita execução do Contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou contrato.

PARÁGRAFO QUINTO - O recebimento provisório ou definitivo não excluem a responsabilidade civil pela qualidade e perfeito funcionamento do equipamento, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

PARÁGRAFO SEXTO - O recebimento será efetuado apenas quando a **CONTRATADA** atender a todos os requisitos deste Contrato e seus anexos.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Eventuais pedidos de prorrogação de prazo de entrega ou de execução do contrato deverão ser apresentados nos próprios autos e antes do término do prazo inicialmente pactuado, contendo as justificativas e os documentos que comprovam a impossibilidade de cumprimento da obrigação no prazo fixado em edital e no contrato.

I - A certificação quanto à tempestividade e a análise prévia do pedido de prorrogação previstos neste parágrafo será realizada pelo gestor do contrato, devendo ser consideradas as circunstâncias alegadas e as provas apresentadas, a viabilidade técnica e os possíveis prejuízos à Administração, sendo deliberada a prorrogação, em definitivo, pela Autoridade Competente.

II - Caberá à Consultoria Jurídico-Administrativa da Presidência - CJA, manifestar-se, exclusivamente, em relação às teses de cunho jurídico e/ou quando demandada pela Autoridade Superior.

CLÁUSULA SEXTA - DO RELACIONAMENTO ENTRE OS CONTRATANTES -

A comunicação entre as partes se dará conforme o disposto nesta Cláusula.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES - O modelo de prestação de serviços prevê que a **CONTRATADA** seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado à equipe do **CONTRATANTE**, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da mesma, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação na pessoa do preposto da **CONTRATADA** ou seu substituto.

I - São instrumentos formais de comunicação entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**:

- a) modelo de Ordem de Serviço - Anexo IV;
- b) termo de Recebimento Provisório - Anexo V;
- c) termo de Recebimento Definitivo - Anexo VI;
- d) ofício;
- e) ata de Reunião;
- f) carta;
- g) e-mail institucional/corporativo;
- h) documento de Procedimentos para abertura de chamado em garantia;
- i) abertura de chamado para atendimento de garantia;
- j) relatórios diversos;
- k) termo de Encerramento do Contrato.

II - A comunicação entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, para fins de encaminhamento de Ordem de Serviço ou outro documento, ocorrerá sempre via Preposto, ou seu substituto, designado pela **CONTRATADA**.

III - Preferencialmente as comunicações devem se dar com a seguinte periodicidade:

a) Para questões administrativas cotidianas durante a execução do contrato, sempre disponível em horário comercial;

b) Para o suporte técnico, disponível nas formas e prazos definidos na Cláusula Décima - Do Suporte Técnico.

PARÁGRAFO SEGUNDO - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA OU FORMAÇÃO

EXIGIDA PARA OS PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NA EXECUÇÃO - Uma vez que a contratação pretendida envolve a aquisição de solução de alta complexidade, que desempenhará função estratégica essencial à continuidade das atividades do **CONTRATANTE**, entende-se ser necessária a exigência de profissional qualificado para realizar a instalação da solução.

I - Entende-se que a instalação da solução de telefonia e plataforma de Contact Center deverá ser realizada por profissional devidamente qualificado para essas atividades.

II - A solução e todos os seus elementos deverão ser instalados e configurados por técnicos qualificados pela **CONTRATADA** para este fim, seguindo as melhores práticas dos fabricantes dos componentes da solução, em termos de configuração, desempenho, disponibilidade e segurança.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA - A **CONTRATADA** - Além das obrigações assumidas no edital e neste contrato, a **CONTRATADA** obriga-se:

I - fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando a qualidade das atividades que estão sendo realizadas;

II - acatar integralmente as normas internas, as cláusulas contratuais, normas editalícias, e a legislação vigente, bem como atender às definições, premissas técnicas, orientações e recomendações do **CONTRATANTE** para execução das atividades contratadas;

III - indicar em até 10 (dez) dias corridos, contados a partir do primeiro dia útil seguinte à divulgação do contrato no PNCP, um preposto a ser mantido no local da execução contratual, para representá-la perante o **CONTRATANTE**, que deverá ser apresentado oficialmente na primeira reunião de alinhamento, para fins operacionais, com poderes para receber comunicações ou notificações relativas à execução do contrato e para acompanhar cada serviço demandado, juntamente com um representante da equipe responsável do **CONTRATANTE**;

IV - fornecer todos os contatos possíveis: número de telefone fixo, celular, contato de aplicativo de mensagens (smartphone), fax, e-mail e site na Internet com acesso personalizado para o **CONTRATANTE**, tais contatos deverão ser tanto do preposto quanto da **CONTRATADA**, a fim de viabilizar a prestação do atendimento de suporte técnico;

V - entregar ao **CONTRATANTE**, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, a fatura ou a nota fiscal correspondente aos serviços prestados no mês anterior acompanhada do relatório dos atendimentos. As ordens de serviços homologadas pelo **CONTRATANTE** deverão estar sintetizadas em relatório com todas as informações pertinentes aos atendimentos (data/hora de início e conclusão, descrição do problema, severidade, solução paliativa e definitiva quando for o caso, identificação dos técnicos envolvidos no chamado de ambas as partes, etc.);

VI - transferir, para a equipe técnica do **CONTRATANTE** ou ao responsável pelo acompanhamento da execução dos serviços, em até 5 (cinco) dias corridos, após a formalização da solicitação, o conhecimento relativo às intervenções que vierem a ser realizadas no ambiente do **CONTRATANTE** (relatórios de execução e documentação técnica);

VII - encaminhar em até 15 (quinze) dias corridos a partir do primeiro dia útil após sua divulgação no PNCP, uma proposta para o Plano Executivo contendo o cronograma do planejamento de todas as etapas de implementação da solução, bem como das visitas preventivas, para análise e

homologação do **CONTRATANTE**;

VIII - promover a adequação das inconformidades apontadas pelo gestor do contrato, fiscal técnico, seus substitutos ou qualquer membro da equipe técnica do **CONTRATANTE**, com anuência do gestor ou seu substituto, no prazo de 24 horas, a partir da notificação;

IX - substituir, sempre que exigido pelo gestor do contrato, qualquer um dos seus profissionais, cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, decorrente da execução do serviço;

X - responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, comerciais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, resultantes da execução contratual, cuja inadimplência não transferirá responsabilidade ao **CONTRATANTE**;

XI - realizar trabalho de análise do ambiente, sempre que a equipe técnica do **CONTRATANTE** entender conveniente, para implementação de melhores práticas e correções, de modo a garantir o pleno atendimento das necessidades do **CONTRATANTE**;

XII - realizar as instalações necessárias, conforme a solução contratada, obedecendo aos prazos previstos para atendimento das ordens de serviço, de acordo com os níveis de severidade especificados, de forma que os componentes do objeto contratado estejam em pleno e perfeito funcionamento;

XIII - ministrar, quando previsto, treinamento para capacitar a equipe técnica do **CONTRATANTE**, conforme termos e condições especificadas no Contrato;

XIV - prestar suporte a incidentes e problemas, dirimir dúvidas, prestar orientação técnica para utilização dos recursos e operação do objeto contratado, bem como realizar as manutenções corretivas, preventivas e evolutivas quando necessárias, sem ônus adicionais para o **CONTRATANTE**. Quando for o caso, para os hardwares/softwarees inerentes ao objeto de contrato, deverá realizar instalações, configurações, aplicação de releases / updates, substituição de itens defeituosos por itens novos e de primeiro uso, atualizações de firmwares, bem como outros componentes pertinentes;

XV - disponibilizar central de atendimento em regime 24 x 7 x 365 mediante sistema Web ou e-mail e telefone (0800 ou número local em Brasília/DF) para abertura de chamados técnicos, bem como prover acesso ao **CONTRATANTE** ao acompanhamento de status dos chamados abertos;

XVI - conceder ao **CONTRATANTE** as mídias ou as autorizações para download de versões / atualizações, quando for o caso;

XVII - validar todos os serviços depois de disponibilizados, na presença do **CONTRATANTE**, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado e esperado para a solução. Todas as atividades e tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para a gestão e governança da tecnologia da informação e comunicação, definidas e sugeridas em modelos como a ITIL, a ISO 20.000, o CobiT, o PMBOK, a ISO 27.000 e outras que possam ser aplicadas às atividades específicas que forem demandadas pelo **CONTRATANTE**;

XVIII - fornecer toda a mão-de-obra qualificada para a execução dos trabalhos relacionados a este Contrato e em quantidade suficiente para atender todos os chamados técnicos abertos (ordens de serviço), com a qualidade adequada, sempre respeitando o Instrumento de

Medição de Resultado (IMR) compactuado;

XIX - promover o imediato afastamento, até o prazo limite correspondente ao término do expediente oficial do **CONTRATANTE**, às 19h, assim que receber a notificação, via correio eletrônico ou outro meio mais acessível, com a identificação de qualquer um de seus membros técnicos, inclusive de seu preposto, que não esteja correspondendo aos critérios de confiança e qualidade ou que esteja atrapalhando a atuação da equipe de fiscalização do **CONTRATANTE** ou de outras equipes. O pedido de afastamento será motivado e justificado pela unidade competente da área de Tecnologia da Informação e Comunicação do **CONTRATANTE**, no escopo de suas atividades;

XX - responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos fornecidos para a execução dos serviços, não cabendo ao **CONTRATANTE** qualquer ônus por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;

XXI - garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações que, eventualmente, possa ter acesso durante a execução do contrato, mesmo após a eventual rescisão, sob pena de responsabilidade administrativa, civil e penal e, em especial, as referentes:

a) à política de segurança adotada pelo **CONTRATANTE** e às configurações de hardware e de software decorrentes;

b) ao processo de instalação, configuração de produtos, ferramentas e equipamentos; e

c) a quaisquer dados e informações armazenadas em sistemas do **CONTRATANTE**, incluindo os relativos aos sistemas integrados ou migrados.

XXII - assinar, juntamente com este contrato, o Termo de Confidencialidade de Informações apresentado no Anexo VII. A apresentar para cada colaborador seu que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação, um "Termo de Ciência" em que o profissional declara estar ciente das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade, conforme todos os termos assumidos pela **CONTRATADA**;

XXIII - responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes de:

a) rejeição, pelo **CONTRATANTE**, dos serviços e acessórios, apontados como em "não conformidade", bem como pelos atrasos resultantes.

1) as inconformidades deverão ser sanadas imediatamente, a partir de sua observância, sendo a conclusão em até 24 horas, das falhas decorrentes de erros durante a prestação dos serviços, sejam eles operacionais, por mau funcionamento, erro de dimensionamento, configuração, instalação, customização, migração ou outros pertinentes ao contrato.

b) correção por danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros por negligência, vícios, defeitos ou incorreções, em razão da execução do objeto contratual, não se excluindo ou reduzindo essa responsabilidade pelo simples fato do **CONTRATANTE** realizar alguma fiscalização ou acompanhamento.

1) o início para correção de eventuais danos causados deverá ser imediato à sua detecção e a sua conclusão no prazo de até 7 (sete) dias corridos. A critério do **CONTRATANTE**, depois de ouvidas as justificativas da **CONTRATADA**, dependendo da amplitude e complexidade do dano produzido, o prazo para a correção poderá ser prorrogado para até o máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar do dia de início da ocorrência do dano ou da sua detecção.

2) os custos financeiros para regularização das falhas mencionadas neste inciso, não poderão ser contados para fins de faturamento junto ao **CONTRATANTE**, ou seja, a **CONTRATADA** será compelida, às próprias expensas, a transferir, consertar, substituir, refazer ou recompor, em parte ou no todo, o objeto contratual e/ou insumos utilizados onde forem identificados defeitos, incorreções ou quaisquer outros tipos de disformidades em decorrência da execução do contrato.

XXIV - reconhecer que os direitos patrimonial, de propriedade intelectual e autoral dos produtos gerados em decorrência da execução do objeto serão de exclusiva e permanente propriedade do **CONTRATANTE**, constituindo segredo comercial, ficando a **CONTRATADA** impedida, sob penas da lei, de utilização para outros fins que não aqueles previstos no contrato, e também de não retirar ou eliminar qualquer indicação da solução, referente à propriedade do **CONTRATANTE**;

XXV - reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, no prazo de até 7 (sete) dias corridos, contado da solicitação do **CONTRATANTE**, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução;

XXVI - responder pelos danos causados diretamente ao **CONTRATANTE** ou a terceiros em razão da execução do serviço, sendo que tal responsabilidade não exclui nem reduz a fiscalização ou o acompanhamento pelo **CONTRATANTE**;

XXVII - manter atualizados e-mail e telefones constantes da proposta, a fim de viabilizar as comunicações/notificações realizadas durante a execução do contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A **CONTRATADA** deverá cumprir, durante todo o período de execução do Contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz, nos termos do inciso XVII do art. 92 da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#) e do art. 429 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#), e alterações.

I - A **CONTRATADA** deverá comprovar o cumprimento do disposto no caput, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas, sempre que solicitado pelo **CONTRATANTE**, sob pena de extinção do contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A **CONTRATADA** compromete-se a manter, durante todo o período de execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para sua contratação, nos termos do inciso XVI do art. 92 da [Lei 14.133/21](#).

PARÁGRAFO TERCEIRO - A **CONTRATADA** compromete-se a não manter ou contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO QUARTO - A **CONTRATADA** compromete-se não dar em garantia o Contrato nem ceder o crédito dele decorrente, em quaisquer operações financeiras, sob pena de multa compensatória e de rescisão contratual.

CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE -
O **CONTRATANTE** obriga-se a:

I - estabelecer rotinas para o cumprimento do objeto deste Contrato e assegurar-se da boa prestação dos serviços, avaliando regularmente o seu bom desempenho;

II - designar servidores especialmente para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, podendo contratar terceiros para auxiliarem o trabalho dos fiscais nomeados;

III - permitir o acesso dos empregados da **CONTRATADA**, desde que devidamente identificados, às dependências de suas edificações para a prestação dos serviços referentes ao objeto contratado;

IV - proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, prestando todas as informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos representantes da **CONTRATADA**, bem como fornecendo os dados necessários para a realização de instalação e configuração da solução contratada;

V - fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto e das obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços, que não deverão ser interrompidos, ressalvados os casos de força maior, comunicados, justificados e aceitos pelo **CONTRATANTE**;

VI - documentar as ocorrências durante a execução do Contrato;

VII - comunicar à **CONTRATADA**, por escrito, toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do serviço;

VIII - notificar a **CONTRATADA**, por escrito, sobre a detecção de eventuais imperfeições, falhas, defeitos, mau funcionamento, nos componentes fornecidos ou serviços prestados, e demais irregularidades constatadas no curso da execução do Contrato, relativo aos procedimentos previstos no Edital ou no Contrato, a fim de serem tomadas as providências cabíveis para imediata correção, com prazo determinado;

IX - exigir o imediato afastamento e/ou substituição de qualquer empregado ou preposto da **CONTRATADA** que não esteja correspondendo às expectativas, ou que produza complicações para a fiscalização, ou que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das atribuições que lhe forem pertinentes;

X - rejeitar os serviços executados em desacordo com as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, exigindo sua regularização;

XI - atestar as notas fiscais/faturas, desde que tenham sido entregues como determina o Contrato, verificar os relatórios apresentados, encaminhar as notas fiscais/faturas, devidamente atestadas, dentro do prazo para pagamento;

XII - efetuar o pagamento, no prazo e nas condições indicadas nos documentos contratuais, que estiverem de acordo com as especificações, e comunicar à **CONTRATADA** quaisquer irregularidades ou problemas que possam inviabilizar os repasses financeiros;

XIII - solicitar, sempre que necessário, a comprovação do valor vigente dos preços na data da emissão da nota fiscal/fatura;

XIV - acompanhar e fiscalizar a execução do objeto, registrar detalhadamente as irregularidades detectadas e aplicar à **CONTRATADA** as penalidades contratuais e regulamentares cabíveis, garantidos o contraditório e a ampla defesa;

XV - efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal fornecida pela **CONTRATADA**;

XVI - exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas contratuais, os termos de sua proposta e demais documentos do Edital;

XVII - emitir decisão explícita sobre todas as solicitações e reclamações, consideradas pertinentes, relacionadas à execução do Contrato;

XVIII - fiscalizar durante todo o período de execução contratual, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O direito patrimonial, de propriedade intelectual e autoral dos produtos gerados em decorrência da execução do objeto contratado serão de exclusiva e permanente propriedade da **CONTRATANTE**, constituindo segredo comercial, ficando a **CONTRATADA** impedida, sob pena da lei, de utilização para outros fins que não aqueles previstos no contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A Administração deverá providenciar a prévia oitiva da **CONTRATADA**, quanto ao interesse no reajustamento, no prazo de até 1 (um) ano, contado do orçamento estimado, nos termos da cláusula que trata do reajuste.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A Administração deverá identificar os itens a serem acompanhados durante a execução dos serviços e elaborar plano de fiscalização, com base no modelo de gestão, no modelo de execução do contrato, na especificação de requisitos, nas responsabilidades e na proposta da **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO QUARTO - É vedada ao **CONTRATANTE** a manutenção, aditamento ou prorrogação de Contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao **CONTRATANTE**, conforme art. 3º da [Resolução nº 7, de 18 de outubro de 2005](#), do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

PARÁGRAFO QUINTO - É vedada ao **CONTRATANTE** a contratação, a qualquer título, de empresas privadas que tenham em seu quadro societário servidor público da ativa, ou empregado de empresa pública ou de sociedade de economia mista, do órgão celebrante, por serviços prestados, inclusive consultoria, assistência técnica ou assemelhados, conforme disposto no art. 18, inciso XI, da [Lei nº 15.321, de 31 de dezembro de 2025](#).

PARÁGRAFO SEXTO - É vedada, ainda, ao **CONTRATANTE** a contratação de pessoa jurídica que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, conforme art. 2º, inciso VI, da [Resolução nº 7, de 18 de outubro de 2005](#), do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

a) a vedação constante deste parágrafo se estende às contratações cujo

procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores geradores de incompatibilidade estavam no exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 6 (seis) meses após a desincompatibilização.

CLÁUSULA NONA - DO SUPORTE TÉCNICO - O suporte técnico se dará durante toda a execução contratual e será contado a partir do recebimento definitivo do serviço por parte do **CONTRATANTE**, após a fase de instalação e provisionamento da Solução contratada.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A **CONTRATADA** deverá prestar suporte remoto a fim de esclarecer dúvidas, solucionar problemas de funcionamento, de configuração e operação do serviço, visando manter o pleno fornecimento deste, de acordo com o estabelecido neste Contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A **CONTRATADA** deverá prestar serviço contínuo on-site de manutenção corretiva, reinstalação de equipamentos e substituição de equipamentos após a detecção e comunicação de problema por parte do **CONTRATANTE**. O serviço tem por objetivo manter o funcionamento da infraestrutura e dos equipamentos alocados nas localidades, necessários para a prestação do serviço dentro dos níveis de estabelecidos.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Ocorrendo a detecção de problema que venha a afetar o serviço, a **CONTRATADA** deve, proativamente, abrir chamado e dar início à manutenção corretiva, independentemente da comunicação do problema por parte do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO QUARTO - A comunicação de problema ou solicitação de suporte remoto deverá ser feita por telefone com ligação gratuita, sistema Web ou e-mail, momento em que deverá ser aberto chamado com fornecimento de número único de protocolo para acompanhamento. O protocolo deverá ser fornecido no momento da abertura e enviado para e-mail informado pelo **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO QUINTO - A **CONTRATADA** deverá fornecer sistema Web que permita consulta aos chamados abertos pelo **CONTRATANTE**, incluindo o horário de abertura e fechamento dos chamados, bem como o andamento do chamado. Caso não disponibilize sistema Web, deve notificar o **CONTRATANTE**, por e-mail, no momento da abertura e fechamento do chamado e no decorrer do atendimento dele.

PARÁGRAFO SEXTO - Os telefones, e-mails e páginas da Internet, a serem utilizados para a abertura dos chamados, devem ser informados formalmente pela **CONTRATADA** em até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir do primeiro dia útil seguinte à divulgação do contrato no PNCP, devendo este documento ser adicionado ao processo.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Os chamados serão categorizados em níveis de severidade, conforme descrito na tabela abaixo:

Nível	Severidade	Descrição
1	Alta	Esse nível de severidade é aplicado quando a solução ou algum de seus componentes se encontram indisponíveis ou há impossibilidade de uso. Há uma falha no serviço que deixe indisponíveis seus recursos (serviço parado).

2	Média	Esse nível de severidade é aplicado quando há falha em que a solução ou algum de seus componentes se encontram parcialmente indisponíveis ou com degradação de performance, e/ou qualidade, e/ou tempo de resposta, falha de teclas, cabeamento, etc, que não permita usar todas as funcionalidades disponíveis do componente ou serviço; Também é aplicado nas falhas e indisponibilidades, totais ou parciais, dos aparelhos telefônicos e <i>headsets</i> .
3	Baixa	Esse nível de severidade é aplicado quando a solução se encontra disponível, sem degradação de performance e/ou tempo de resposta. Porém há alertas ou avisos de falhas ou de configurações mal realizadas/a realizar.
4	Muito Baixa	Se aplica para situações em que é necessário realizar consultas gerais sobre administração, configuração, otimização, troubleshooting ou utilização, bem como configurações da solução; Em caso de aplicação de correções, a correção pode ser feita de forma agendada, em um momento futuro.

PARÁGRAFO OITAVO - O nível de severidade dos chamados deverá ser comunicado à **CONTRATADA** no momento de sua abertura.

PARÁGRAFO NONO - O nível de severidade de um chamado poderá ser reclassificado pelo **CONTRATANTE**. Neste caso, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade.

PARÁGRAFO DÉCIMO - O **CONTRATANTE** considerará o problema efetivamente solucionado quando a equipe do **CONTRATANTE** responsável por administrar o Contrato receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos rechamados.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - Ao final de cada processo de chamado, deverá ser apresentado relatório de visita contendo a data e hora do chamado, do início e do término do atendimento, bem como a identificação do defeito e as providências adotadas, com o devido ateste de servidor do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - Os seguintes prazos para solução dos chamados são definidos em relação ao instante da abertura do chamado e/ou Ordem de Serviço:

Tabela de Prazos para Solução de Chamados			
Item	Atividade ou Serviço	Métrica	Prazo
1	Solução de chamados classificados com nível de severidade Alto	Prazo: em horas <u>corridas</u> , a contar da comunicação	2
2	Solução de chamados classificados com nível de severidade Médio	Prazo: em horas <u>corridas</u> , a contar da comunicação	8
3	Solução de chamados classificados com nível de severidade Baixo	Prazo: em horas <u>úteis</u> , a contar da comunicação	8
4	Solução de chamados classificados com nível de severidade Muito Baixo	Prazo: em horas <u>úteis</u> , a contar da comunicação	10

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - O atendimento dos chamados classificados com

nível de criticidade ALTO e MÉDIO deverão ser prestados na modalidade de 24 (vinte quatro) horas por dia, durante todos os dias do ano, incluindo sábados, domingos e feriados.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - O atendimento dos chamados classificados com nível de criticidade BAIXO e MUITO BAIXO deverá ser prestado das 9:00 às 19:00, de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - O serviço de suporte e manutenção deverá ser prestado sem custos adicionais ao **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - As ordens de serviço e chamados de suporte deverão ser atendidos observados os seguintes IMR - Índices de Medição de Resultados:

Indicador	
01 - Prazo para resolução de chamados com nível de severidade ALTO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Restabelecimento da solução ou de algum de seus componentes que se encontram indisponíveis ou para os quais há impossibilidade de uso. Restabelecer serviço que apresente falha ou indisponibilidade de seus recursos (serviço parado).
Meta a Cumprir	Deverão ser solucionados em até 02 (duas) horas <u>corridas</u> após sua abertura.
Instrumento de medição	Sistema Web para registro e acompanhamento de chamados e Ordens de Serviço eletrônicas.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema Web.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Aplicado aos chamados classificados com nível de severidade <u>ALTO fechados</u> no mês. Para cada chamado, será aferido o tempo de resolução (T_{ALTO}), considerado como o tempo do chamado desde sua abertura até sua resolução definitiva, descontados períodos de suspensão, desde que justificados e com concordância formal do CONTRATANTE. $T_{ALTO} = \text{Horário de resolução} - \text{Horário abertura}$ A quantidade de chamados fechados no mês ($QTA_Ex_{mês}$) cujo tempo de resolução (T_{ALTO}) excedeu o limite estipulado contratualmente será calculado, no período mensal de apuração, para fins de avaliação das faixas de ajuste no pagamento (glosas) e demais sanções cabíveis. $QTA_Ex_{mês} = \frac{\text{Chamados fechados no mês com } T_{ALTO} > 2h \text{ corridas}}{\text{Total chamados severidade ALTA fechados no mês}}$
Início de Vigência	Divulgação do contrato no PNCP.

Faixas de ajuste no pagamento	Aferição mensal: - $QTA_Ex_{mês} = 0 \rightarrow$ Sem aplicação de faixa de ajuste. - $0 < QTA_Ex_{mês} \leq 2 \rightarrow$ Glosa de 2% do valor mensal bruto (não descontado) da Ordem de Serviço referente ao mês de prestação do serviço. - $2 < QTA_Ex_{mês} \leq 5 \rightarrow$ Glosa de 3% do valor mensal bruto (não descontado) da Ordem de Serviço referente ao mês de prestação do serviço. - $QTA_Ex_{mês} > 5 \rightarrow$ Glosa de 5% do valor mensal bruto (não descontado) da Ordem de Serviço referente ao mês de prestação do serviço.
Fator de Ajuste de Pagamento	Além das faixas de ajuste, aplica-se, a partir do <u>segundo</u> mês de descumprimento do índice, <u>glosa de 5%</u> incidida sobre o valor mensal remanescente da Ordem de Serviço (calculado após os descontos de faixas de ajuste).
Observações	Haverá período de adaptação da CONTRATADA com aplicação progressiva do IMR, conforme Parágrafo Décimo Oitavo da Cláusula Nona.

Indicador	
02 - Prazo para resolução de chamados com nível de severidade MÉDIO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Restabelecimento da disponibilidade total da solução ou de algum de seus componentes que se encontrava parcialmente indisponível ou com degradação de performance e/ou tempo de resposta, falha de teclas, cabeamento, etc, que não permitia usar todas as funcionalidades disponíveis do componente ou serviço. No caso de defeitos, falhas e indisponibilidades, totais ou parciais, dos aparelhos telefônicos e <i>headsets</i>, significa o funcionamento perfeito de todas as teclas, operações, configurações e funcionalidades, sem degradação de performance ou qualidade de ligação e tempo de resposta.
Meta a Cumprir	Deverão ser solucionados em até 08 (oito) horas <u>corridas</u> após sua abertura.
Instrumento de medição	Sistema Web para registro e acompanhamento de chamados e Ordens de Serviço eletrônicas.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema Web.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Aplicado aos chamados classificados com nível de severidade <u>MÉDIO fechados</u> no mês. Para cada chamado, será aferido o tempo de resolução ($T_{MÉDIO}$), considerado como o tempo do chamado desde sua abertura até sua resolução definitiva, descontados períodos de suspensão, desde que justificados e com concordância formal do CONTRATANTE. $T_{MÉDIO} = \text{Horário de resolução} - \text{Horário abertura}$ A quantidade de chamados fechados no mês ($QTM_Ex_{mês}$) cujo tempo de resolução ($T_{MÉDIO}$) excedeu o limite estipulado contratualmente será calculado, no período mensal de apuração, para fins de avaliação das faixas de ajuste no pagamento (glosas) e demais sanções cabíveis. $QTM_Ex_{mês} = \frac{\text{Chamados fechados no mês com } T_{MÉDIO} > 8h \text{ corridas}}{\text{Total chamados severidade MÉDIA fechados no mês}}$
Início de Vigência	Divulgação do contrato no PNCP.

Faixas de ajuste no pagamento	Aferição mensal: - $QTM_Ex_{mês} = 0 \rightarrow$ Sem aplicação de faixa de ajuste. - $0 < QTM_Ex_{mês} \leq 5 \rightarrow$ Glosa de 0,5% do valor mensal bruto (não descontado) da Ordem de Serviço referente ao mês de prestação do serviço. - $5 < QTM_Ex_{mês} \leq 20 \rightarrow$ Glosa de 1% do valor mensal bruto (não descontado) da Ordem de Serviço referente ao mês de prestação do serviço. - $QTM_Ex_{mês} > 20 \rightarrow$ Glosa de 2% do valor mensal bruto (não descontado) da Ordem de Serviço referente ao mês de prestação do serviço.
Fator de Ajuste de Pagamento	Além das faixas de ajuste, aplica-se, a partir do <u>terceiro</u> mês de descumprimento do índice, <u>glosa de 5%</u> incidida sobre o valor mensal remanescente da Ordem de Serviço (calculado após os descontos de faixas de ajuste).
Observações	Haverá período de adaptação da CONTRATADA com aplicação progressiva do IMR, conforme Parágrafo Décimo Oitavo da Cláusula Nona.

Indicador	
03 - Prazo para resolução de chamados com nível de severidade BAIXO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Correção dos alertas alertas ou avisos de falhas ou de configurações mal realizadas/a realizar.
Meta a Cumprir	Deverão ser solucionados em até 08 (oito) horas <u>úteis</u> após sua abertura.
Instrumento de medição	Sistema Web para registro e acompanhamento de chamados e Ordens de Serviço eletrônicas.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema Web.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Aplicado aos chamados classificados com nível de severidade <u>BAIXO fechados</u> no mês. Para cada chamado, será aferido o tempo de resolução (T_{BAIXO}), considerado como o tempo do chamado desde sua abertura até sua resolução definitiva, descontados períodos de suspensão, desde que justificados e com concordância formal do CONTRATANTE. $T_{BAIXO} = \text{Horário de resolução} - \text{Horário abertura}$ A quantidade de chamados fechados no mês ($QTB_Ex_{mês}$) cujo tempo de resolução (T_{BAIXO}) excedeu o limite estipulado contratualmente será calculado, no período mensal de apuração, para fins de avaliação das faixas de ajuste no pagamento (glosas) e demais sanções cabíveis. $QTB_Ex_{mês} = \frac{\text{Chamados fechados no mês com } T_{BAIXO} > 8h \text{ úteis}}{\text{Total chamados severidade BAIXA fechados no mês}}$
Início de Vigência	Divulgação do contrato no PNCP.

Faixas de ajuste no pagamento	Aferição mensal: - $QTB_Ex_{mês} = 0 \rightarrow$ Sem aplicação de faixa de ajuste. - $0 < QTB_Ex_{mês} \leq 3 \rightarrow$ Glosa de 0,1% do valor mensal bruto (não descontado) da Ordem de Serviço referente ao mês de prestação do serviço. - $4 < QTB_Ex_{mês} \leq 10 \rightarrow$ Glosa de 0,5% do valor mensal bruto (não descontado) da Ordem de Serviço referente ao mês de prestação do serviço. - $QTB_Ex_{mês} > 10 \rightarrow$ Glosa de 1% do valor mensal bruto (não descontado) da Ordem de Serviço referente ao mês de prestação do serviço.
Fator de Ajuste de Pagamento	Além das faixas de ajuste, aplica-se, a partir do <u>terceiro</u> mês de descumprimento do índice, glosa de 1% incidida sobre o valor mensal remanescente da Ordem de Serviço (calculado após os descontos de faixas de ajuste).
Observações	Haverá período de adaptação da CONTRATADA com aplicação progressiva do IMR, conforme Parágrafo Décimo Oitavo da Cláusula Nona.

Indicador	
04 - Prazo para resolução de chamados com nível de severidade MUITO BAIXO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Se aplica para situações em que é necessário realizar consultas gerais sobre administração, configuração, otimização, troubleshooting ou utilização, bem como configurações da solução; Em caso de aplicação de correções, a correção pode ser feita de forma agendada, em um momento futuro.
Meta a Cumprir	Deverão ser solucionados em até 10 (dez) horas <u>úteis</u> após sua abertura.
Instrumento de medição	Sistema Web para registro e acompanhamento de chamados e Ordens de Serviço eletrônicas.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema Web.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Aplicado aos chamados classificados com nível de severidade <u>MUITO BAIXO</u> fechados no mês. Para cada chamado, será aferido o tempo de resolução ($T_{MUITOBAIXO}$), considerado como o tempo do chamado desde sua abertura até sua resolução definitiva, descontados períodos de suspensão, desde que justificados e com concordância formal do CONTRATANTE. $T_{MUITOBAIXO} = \text{Horário de resolução} - \text{Horário abertura}$ A quantidade de chamados fechados no mês ($QTM_Ex_{mês}$) cujo tempo de resolução ($T_{MUITOBAIXO}$) excedeu o limite estipulado contratualmente será calculado, no período mensal de apuração, para fins de avaliação das faixas de ajuste no pagamento (glosas) e demais sanções cabíveis. $QTM_Ex_{mês} = \frac{\text{Chamados fechados no mês com } T_{MUITOBAIXO} > 10h \text{ úteis}}{\text{Total chamados severidade MUITO BAIXA fechados no mês}}$
Início de Vigência	Divulgação do contrato no PNCP.

Faixas de ajuste no pagamento	Aferição mensal: - $QTMB_Ex_{mês} = 0 \rightarrow$ Sem aplicação de faixa de ajuste. - $0 < QTMB_Ex_{mês} \leq 5 \rightarrow$ Glosa de 0,05% do valor mensal bruto (não descontado) da Ordem de Serviço referente ao mês de prestação do serviço. - $QTMB_Ex_{mês} > 5 \rightarrow$ Glosa de 0,1% do valor mensal bruto (não descontado) da Ordem de Serviço referente ao mês de prestação do serviço.
Fator de Ajuste de Pagamento	Não há previsão de <u>glosa</u> adicional.
Observações	Haverá período de adaptação da CONTRATADA com aplicação progressiva do IMR, conforme Parágrafo Décimo Oitavo da Cláusula Nona.

Indicador	
05 - Prazo para resolução de Ordens de Serviço, como, por exemplo, mas não restrito a solicitações de instalação, remanejamento, substituição e/ou retirada individualizada de licenças, ramais e headsets;	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Atendimento integral do serviço demandado, dentro do prazo estipulado ($P_{estipulado}$), em horas ou dias, corridos ou úteis, conforme definição na Ordem de Serviço (OS), observados todos os critérios para aceitação definitiva.
Meta a Cumprir	Atendimento da OS no prazo $P_{estipulado}$, descontados os períodos de suspensão do prazo, desde que justificados e com concordância formal do CONTRATANTE.
Instrumento de medição	Sistema Web para registro e acompanhamento de chamados e Ordens de Serviço eletrônicas.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema Web.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Cada O.S. será verificada e valorada individualmente.
Início de Vigência	Divulgação do contrato no PNCP.
Faixas de ajuste no pagamento	Aferição, no período mensal de faturamento, do prazo de entrega ($P_{entrega}$), medido em dias corridos, no recebimento <u>provisório</u> de cada O.S. faturada no período: - $P_{entrega} - P_{estipulado} \leq 0 \rightarrow$ Sem aplicação de faixa de ajuste. - $0 < P_{entrega} - P_{estipulado} \leq 2 \rightarrow$ Glosa de 1% do valor da Ordem de Serviço. - $2 < P_{entrega} - P_{estipulado} \leq 5 \rightarrow$ Glosa de 2% do valor da Ordem de Serviço. - $5 < P_{entrega} - P_{estipulado} \leq 10 \rightarrow$ Glosa de 3% do valor da Ordem de Serviço. - $P_{entrega} - P_{estipulado} > 10 \rightarrow$ Glosa de 5% do valor da Ordem de Serviço.
Fator de Ajuste de Pagamento	Além das faixas de ajuste, aplica-se, a partir do <u>terceiro</u> mês de descumprimento do índice, <u>multa de 1%</u> incidida sobre o valor mensal remanescente da Ordem de Serviço (calculado após os descontos de faixas de ajuste).

Observações	Haverá período de adaptação da CONTRATADA com aplicação progressiva do IMR, conforme Parágrafo Décimo Oitavo da Cláusula Nona.
-------------	--

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO - A aplicação dos IMRs poderá incidir em glosas e multas cumulativas no mesmo período mensal, sem prejuízo da aplicação de demais sanções previstas no instrumento contratual e anexos;

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO - Haverá um período de adaptação no início das atividades contratuais, em que a incidência das faixas de ajuste (glosas) e multas dos IMRs aferidas no mês será gradativamente aplicada, conforme:

Aplicação gradativa dos IMRs no início da vigência contratual			
	Mês 1 de prestação dos serviços	Mês 2 de prestação dos serviços	Mês 3 de prestação dos serviços em diante
Percentual de aplicação dos IMRs durante início da vigência contratual	Aplicação de 70% do desconto total aferido	Aplicação de 85% do desconto total aferido	Aplicação de 100% do desconto total aferido

CLÁUSULA DÉCIMA - DA GARANTIA CONTRATUAL - Será exigido que a **CONTRATADA** apresente ao **CONTRATANTE** garantia de execução do contrato correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, em até **1 (um) mês**, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, nos moldes do art. 96 e seguintes da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), mediante uma das seguintes modalidades:

I - caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

a) No caso de prestação da garantia na modalidade de caução em dinheiro, a **CONTRATADA** deverá efetuar depósito na Caixa Econômica Federal e apresentar o comprovante ao **CONTRATANTE**.

II - seguro-garantia;

a) No caso de prestação da garantia na modalidade seguro-garantia, a apólice deverá conter cobertura de multas impostas à **CONTRATADA**.

III - fiança-bancária.

a) A garantia apresentada na modalidade fiança bancária só será aceita pela Administração se o banco expressamente renunciar ao benefício de ordem previsto no art. 827 da [Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002](#) (Código Civil).

b) A fiança bancária deverá ser emitida por instituição financeira cujo funcionamento esteja devidamente autorizado pelo Banco Central do Brasil conforme

IV - título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

I - prejuízo advindo do não cumprimento do objeto desta Contratação e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

II - prejuízos causados à Administração, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução contratual;

III - as multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à **CONTRATADA**; e

IV - obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela **CONTRATADA**, quando couber.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no Parágrafo Primeiro, observada a legislação que rege a matéria.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O **CONTRATANTE** não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

I - caso fortuito ou força maior;

II - alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

III - descumprimento das obrigações pela **CONTRATADA** decorrente de atos ou fatos da Administração; ou

IV - prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.

PARÁGRAFO QUARTO - Nas modalidades de seguro garantia ou fiança bancária, a garantia contratual deverá **englobar a vigência do contrato mais 90 (noventa) dias corridos após o seu término**.

PARÁGRAFO QUINTO - Na modalidade de caução em dinheiro, o valor será atualizado monetariamente, de acordo com os critérios estabelecidos pela instituição financeira em que for realizado o depósito. A liberação da quantia depositada ou do saldo remanescente ocorrerá **90 (noventa) dias corridos após o término da vigência do contrato**.

PARÁGRAFO SEXTO - Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice permanecerá em vigor mesmo que a **CONTRATADA** não pague o prêmio nas datas convencionadas.

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

PARÁGRAFO OITAVO - Nos contratos de **execução continuada ou de fornecimento contínuo de bens e serviços**, será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e

desde que nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no Parágrafo Nono.

PARÁGRAFO NONO - Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, a **CONTRATADA** ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

PARÁGRAFO DÉCIMO - Nos casos de prorrogação de vigência do prazo contratual, do prazo de execução, ou de aumento do valor do contrato, exigir-se-á da **CONTRATADA**, no momento da assinatura do Termo Aditivo correspondente, o **endosso da garantia contratual** de que trata esta cláusula, que deverá ser apresentado no prazo de até **01 (um) mês**, contado do primeiro dia útil seguinte ao da divulgação no PNCP.

I - Caso o endosso não seja apresentado ao **CONTRATANTE** no prazo de até **1 (um) mês**, contado do primeiro dia útil seguinte ao da divulgação no PNCP, será considerado atraso na entrega, mesmo que a apólice tenha sido emitida dentro do prazo exigido no contrato.

II - A inobservância do prazo para a entrega do endosso poderá acarretar aplicação de multa, conforme disposto no inciso VII do parágrafo sexto da Cláusula Décima Oitava.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - No caso de rescisão do contrato por culpa da **CONTRATADA**, a garantia será executada para ressarcimento ao **CONTRATANTE** dos valores das multas e indenizações a ela devidos, sujeitando-se ainda, a **CONTRATADA** a outras penalidades previstas na Lei 14.133/2021.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - O **CONTRATANTE** executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

I - O emitente da garantia ofertada pela **CONTRATADA** deverá ser notificado pelo **CONTRATANTE** quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#).)

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

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - A garantia será considerada extinta:

I - com a restituição da apólice, carta-fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do **CONTRATANTE**, mediante termo circunstanciado, de que a **CONTRATADA** cumpriu todas as cláusulas do contrato;

II - com o término da vigência do contrato, observado o prazo previsto no Parágrafo Quarto, que poderá, independentemente da sua natureza, ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

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

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo **CONTRATANTE** com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - A **CONTRATADA** autoriza o **CONTRATANTE** a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA - As despesas decorrentes da execução deste Contrato correrão, no presente exercício, à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, sob a responsabilidade do **CONTRATANTE**, conforme a seguinte dotação orçamentária:

I - PTRES 168480, Natureza de Despesa 339039, Subelemento 58, Nota de Empenho nº 649, de 21/09/2026, no valor de R\$ 299.098,84;

II - PTRES 214385, Natureza de Despesa 339040, Subelemento 20, Nota de Empenho nº 650, de 21/09/2026, no valor de R\$ 500,00

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A Nota de Empenho referida no caput garante os créditos necessários ao pagamento das despesas decorrentes deste Contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Os créditos e respectivo empenho para atender às parcelas da despesa que serão executadas no exercício subsequente serão informados pela **Secretaria de Recursos Orçamentários e Financeiros (SEOF)** do **CONTRATANTE**, que os anexará ao processo administrativo da contratação, tão logo sejam emitidos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO VALOR - O valor do presente instrumento, para o período de **30 (trinta) meses**, fica estimado em **R\$ 2.694.389,50** (dois milhões, seiscentos e noventa e quatro mil, trezentos e oitenta e nove reais e cinquenta centavos).

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O valor do contrato, para o período de **1 (um) ano**, fica estimado em **R\$ 1.077.255,80** (um milhão, setenta e sete mil duzentos e cinquenta e cinco reais e oitenta centavos).

PARÁGRAFO SEGUNDO - Após a periodicidade cíclica de **1 (um) ano**, o **CONTRATANTE** certificará, no início de cada exercício financeiro, a existência de créditos orçamentários vinculados à contratação e a vantagem em sua manutenção.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA ACEITAÇÃO E DO PAGAMENTO - O **CONTRATANTE** obriga-se a pagar a **CONTRATADA** em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da lavratura do Termo de Recebimento Definitivo, de acordo com os prazos definidos no Cronograma de Execução Físico-financeira (constante da Cláusula Quinta) e no Parágrafo Décimo Segundo da Cláusula Décima Terceira (Forma de pagamento dos serviços entregues definitivamente).

I - A **CONTRATADA** disponibilizará para o **CONTRATANTE**, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, a fatura ou a nota fiscal correspondente aos serviços

prestados no mês anterior acompanhada do relatório dos atendimentos.

II - As ordens de serviços homologadas pelo **CONTRATANTE** deverão estar sintetizadas em relatório com todas as informações pertinentes aos atendimentos (data/hora de início e conclusão, descrição do problema, severidade, solução paliativa e definitiva quando for o caso, identificação dos técnicos envolvidos no chamado de ambas as partes, etc.).

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** quando forem constatadas as irregularidades abaixo especificadas, sendo que tais situações não caracterizam inadimplência do **CONTRATANTE** e, por conseguinte, não geram direito a compensação financeira:

I - serviços não abrangidos pelo objeto contratual;

II - serviços incompletos ou não fornecidos;

III - cobrança de serviços não solicitados pelo **CONTRATANTE**;

IV - ausência de comprovação das regularidades de acordo com o contrato firmado com o **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Na hipótese de cobrança indevida de serviços, a **CONTRATADA** deverá reapresentar nota fiscal/fatura adequadamente corrigida, isenta dos vícios originais, com a fixação de novo prazo de vencimento para a realização do correspondente pagamento.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Para fins de pagamento poderão ser aplicadas as multas moratórias relativas a efetuado desconto de acordo com os Índices de Medição de Resultados (IMR) definidos.

PARÁGRAFO QUARTO - O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o "atesto" pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da nota fiscal/fatura contendo o detalhamento dos serviços executados.

PARÁGRAFO QUINTO - Havendo erro na apresentação da nota fiscal/fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, a respectiva nota fiscal/fatura será restituída à **CONTRATADA** para as correções necessárias e o pagamento ficará sobrestado até que a **CONTRATADA** providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO SEXTO - Ao **CONTRATANTE** fica reservado o direito de não efetivar o pagamento se no ato da conclusão dos serviços, estes não estiverem em perfeitas condições de acordo com as especificações estipuladas.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Quando do pagamento da nota fiscal/fatura, o **CONTRATANTE** deverá verificar a regularidade fiscal da **CONTRATADA** com a Seguridade Social - CND, com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - CRF e com a Fazenda Federal; consultar o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), emitir as certidões negativas de inidoneidade, de impedimento e de débitos trabalhistas, bem como verificar o cumprimento das obrigações contratuais assumidas, em especial a obrigação de manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação/qualificação exigidas para a contratação.

I - Caso seja constatada alguma irregularidade após a verificação especificada neste parágrafo, a **CONTRATADA** ficará sujeita à rescisão do contrato, além das penalidades já previstas em lei (art. 92, inciso XVI; art. 137, inciso I; e art. 156, da Lei [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#));

II - Na eventualidade de a **CONTRATADA** decidir efetuar o faturamento por meio de CNPJ (matriz ou filial) distinto do constante da nota de empenho, deverá comprovar a regularidade fiscal tanto do estabelecimento contratado como do estabelecimento que efetivamente executar o objeto, por ocasião dos pagamentos.

PARÁGRAFO OITAVO - Para fins de não retenção dos tributos federais, conforme disposto nos artigos 4º e 6º da [Instrução Normativa da RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012](#), as instituições e pessoas jurídicas elencadas nos incisos III, IV e XI do art. 4º, deverão apresentar ao órgão, no ato da assinatura do Contrato, declaração, na forma dos anexos II a IV à instrução, conforme o caso, assinada pelo seu representante legal.

PARÁGRAFO NONO - O **CONTRATANTE** poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela **CONTRATADA**, nos termos deste Contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO - Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionada a taxa de atualização financeira devida pelo **CONTRATANTE**, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento do serviço, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

		EM = Encargos moratórios; N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; VP = Valor da Parcela a ser paga; TX = Percentual da taxa anual = 6% I = Índice de compensação financeira assim apurado: I = $\frac{(TX/100)}{365}$ ou $I = \frac{(6/100)}{365}$ I = 0,00016438
EM = I x N x VP	Em que:	

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - O **CONTRATANTE**, no uso de suas atribuições, fará as seguintes retenções, conforme o caso, sobre o(s) pagamento(s) realizado(s):

I - relativas aos Tributos e às Contribuições Federais, com base na [Instrução Normativa da RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012](#) (Anexo I) e alterações, conforme determina o art. 64 a [Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996](#), e alterações;

II - relacionadas à Contribuição Previdenciária, correspondente a 11% (onze por cento) calculadas as retenções sobre a remuneração decorrente da prestação de serviços, mediante cessão de mão de obra ou empreitada, de acordo com o disposto na Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009, e alterações, conforme determina a [Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991](#), e alterações;

III - referentes ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN) - incidentes sobre os pagamentos relativos à prestação de serviços, na forma da [Lei Complementar nº 116, de 31 de julho de 2003](#), e alterações, c/c o Decreto GDF nº 25.508, de 19 de janeiro de 2005, decorrente do convênio firmado entre a União e o Distrito Federal, publicado no Diário Oficial da União em 21 de novembro de 2000.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - FORMA DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS ENTREGUES DEFINITIVAMENTE - O faturamento será realizado mensalmente, de acordo com o contrato, devendo ser faturados exclusivamente os itens e/ou serviços que tenham sido efetivamente demandados e comprovadamente utilizados no período correspondente.

I - A CONTRATADA deverá prover a documentação comprobatória da prestação dos serviços, como os ramais utilizados, licenças utilizadas, equipamentos em uso, tarifação e outras evidências de utilização dos serviços faturados sob demanda, por meio de um Relatório Geral de Faturamento e contendo todas as informações solicitadas neste Contrato;

II - A medição e o faturamento dos serviços deverão considerar:

a) Serviços eventuais, demandados por Ordem de Serviço (O.S.), apurados dentro de um mês;

b) Serviços de prestação/apuração mensal, apurados dentro de um mês.

III - Até o 5º dia útil de cada mês, a CONTRATADA deverá medir os **serviços prestados no mês anterior** (do 1º ao último dia do mês a ser faturado), descontando-se os valores relativos ao descumprimento do Índice de Medição de Resultados previsto e apresentando relatório que será validado pela fiscalização;

IV - A CONTRATADA deverá prestar informações adicionais relativas à medição e ao faturamento, sempre que solicitado pelo fiscal do contrato;

V - Após aceito o relatório, deverá ser emitida NOTA FISCAL/FATURA com o valor ajustado que será paga em até 30 (trinta) dias corridos após o recebimento;

VI - A partir da solicitação do cancelamento de determinado serviço por parte do CONTRATANTE, a CONTRATADA fica impedida de faturar quaisquer valores referente a prestação do referido serviço posterior à data do cancelamento;

VII - O serviço de retirada de equipamentos de serviço cancelado deverá ser realizado sem a cobrança de quaisquer valores.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO REAJUSTE - O reajuste de preços obedecerá ao disposto nas Leis nº 8.383/91, 9.069/95 e 10.192/01, utilizando-se como índice o Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) estipulado pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A periodicidade para o cálculo do reajuste é anual e terá como data-base o orçamento estimado, cuja data é **09/04/2026**.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O reajuste será concedido de ofício pelo **CONTRATANTE**, admitindo-se renúncia expressa por parte da **CONTRATADA**.

I - O CONTRATANTE providenciará a prévia oitiva da **CONTRATADA** quanto ao interesse, ou não, no reajustamento.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Poderão ser aplicados índices negativos no período em que houver deflação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

- A **CONTRATADA** tem direito ao equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, procedendo-se ao seu reequilíbrio a qualquer tempo, desde que ocorra fato imprevisível ou previsível, porém com consequências incalculáveis, que onere ou desonere excessivamente as obrigações pactuadas no presente Instrumento.

I - A CONTRATADA assumirá os riscos relativos à possível variação cambial, para mais ou para menos, e adotará medidas que entender adequadas para proteção contra qualquer impacto econômico-financeiro decorrente de valorização/desvalorização do Real, não devendo ser motivo para apresentação de pedido de reequilíbrio contratual.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A CONTRATADA, quando for o caso, deverá formular ao **CONTRATANTE** requerimento para o reequilíbrio do contrato, comprovando a ocorrência de fato imprevisível ou previsível, porém com consequências incalculáveis, que tenham onerado excessivamente as obrigações contraídas por força deste contrato.

I - A comprovação será feita por meio de documentos, tais como lista de preço de fabricantes, notas fiscais de aquisição de matérias-primas, de transportes de mercadorias, alusivas à época da elaboração da proposta e do momento do pedido de reequilíbrio do contrato;

II - Junto com o requerimento, a **CONTRATADA** deverá apresentar planilhas de custos comparativas entre a data da formulação da proposta e do momento do pedido de reequilíbrio do contrato, evidenciando o quanto o aumento de preços ocorrido repercute no valor total pactuado;

III - O CONTRATANTE, no prazo de 10 (dez) dias úteis, apresentará resposta ao pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro;

IV - O CONTRATANTE, reconhecendo o desequilíbrio econômico-financeiro, procederá ao reequilíbrio do contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação nos termos do art. 107 da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#).

PARÁGRAFO TERCEIRO - Independentemente de solicitação, o **CONTRATANTE** poderá convocar a **CONTRATADA** para acertar a redução dos preços, mantendo o mesmo objeto cotado, na qualidade e nas especificações indicadas na proposta, em virtude da redução dos preços de mercado.

PARÁGRAFO QUARTO - As alterações decorrentes do reequilíbrio do contrato serão publicadas no **Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP)**.

PARÁGRAFO QUINTO - O CONTRATANTE, após expirado o prazo do contrato, efetivará o pagamento de verbas retroativas, solicitadas pela **CONTRATADA** durante a vigência contratual, por meio de Termo de Reconhecimento de Dívida, tomando-se por base a data do fato gerador que ensejou o direito ao reequilíbrio ou repactuação dos preços.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO AUMENTO E SUPRESSÃO - O objeto deste contrato poderá ser suprimido ou aumentado até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor

inicial atualizado do contrato, conforme disposto no art. 125 da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#).

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA REPETIÇÃO DO INDÉBITO - Na hipótese de a **CONTRATADA** receber valores indevidos, o indébito será apurado em moeda corrente na data do recebimento do valor indevido e atualizado pelo índice IGP/M, calculado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), "pro rata temporis", desde a data da apuração até o efetivo recolhimento.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A quantia recebida indevidamente será descontada dos pagamentos a **CONTRATADA**, devendo o **CONTRATANTE** notificá-la do desconto e apresentar a correspondente memória de cálculo.

I - Previamente aos referidos descontos, permitir-se-á à **CONTRATADA** manifestar sobre o pagamento superior apurado pelo **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Na hipótese de inexistirem pagamentos a serem efetuados, o **CONTRATANTE** deverá notificar à **CONTRATADA** para que recolha, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis da data do recebimento do comunicado, a quantia paga indevidamente, por meio da Guia de Recolhimento da União (GRU), a ser preenchida e impressa no sítio do Tesouro Nacional (<https://www.gov.br/tesouronacional/pt-br>), com os seguintes campos:

Unidade Favorecida:
Código 100001
Gestão 00001
Recolhimento:
Código 98815-4
Contribuinte:
CPF/CNPJ
Nome
Valor do Documento

PARÁGRAFO TERCEIRO - Efetuado o recolhimento de que trata o parágrafo anterior, a **CONTRATADA** encaminhará ao **CONTRATANTE** o respectivo comprovante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

PARÁGRAFO QUARTO - Caso o índice estabelecido no *caput* desta cláusula não possa mais servir aos fins a que se propõe, ficam, desde já, acertadas as partes em avençar outro para substituí-lo.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS - Caso a **CONTRATADA** incida nas condutas definidas no art. 155 da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), no Edital ou no Contrato, descumprindo, total ou parcialmente, obrigações previamente estabelecidas, ficará sujeita às seguintes penalidades:

I - advertência;

II - multa;

III - Impedimento de licitar e contratar com a União, pelo prazo máximo de 3 (três) anos;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Na aplicação das sanções serão considerados:

I - a natureza e a gravidade da infração cometida;

II - as peculiaridades do caso concreto;

III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV - os danos que da infração provierem para a Administração Pública;

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

PARÁGRAFO SEGUNDO - Considera-se conduta irregular:

I-Falhar na execução contratual: inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumidas pela **CONTRATADA**;

II- Fraudar a execução contratual: prática de qualquer ato destinado a obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro a Administração Pública;

III - Comportar-se de maneira inidônea: prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do contrato, agir em conluio ou em desconformidade com a lei, prestar informações falsas ou apresentar documentação com informações inverídicas ou que contenha emenda ou rasura destinadas a prejudicar a veracidade de suas informações.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A sanção de advertência será aplicada exclusivamente pela infração administrativa de inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

PARÁGRAFO QUARTO - Ficará impedida de licitar e contratar com a União pelo prazo máximo de 3 (três) anos, sem prejuízo das demais cominações legais e contratuais, a **CONTRATADA** que enquadrar-se nas condutas a seguir enumeradas, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, considerando-se, na dosimetria da pena, os princípios da legalidade, da proporcionalidade e da razoabilidade e os parâmetros estabelecidos no Parágrafo Primeiro desta cláusula:

I- dar causa à inexecução parcial do contrato, que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

II - dar causa à inexecução total do contrato;

III- não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

IV- ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto do presente contrato sem motivo justificado.

PARÁGRAFO QUINTO -A declaração de inidoneidade, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, será aplicada se a **CONTRATADA** cometer alguma das infrações administrativas descritas abaixo, bem como pelas infrações administrativas previstas no Parágrafo Quarto desta cláusula que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção nele referida, considerando-se, na dosimetria da pena, os princípios da legalidade, da proporcionalidade e da razoabilidade:

I - prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

II - praticar ato fraudulento na execução do contrato;

III - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

IV - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos do presente contrato;

V - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da [Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).

PARÁGRAFO SEXTO - O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará a **CONTRATADA** à **multa de mora** de **0,5% (cinco décimos percentuais)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela em atraso, até o limite de **60 (sessenta)** dias corridos.

I - Será aplicada **multa moratória** nos seguintes percentuais:

a) 0,5% (cinco décimos percentuais) sobre o valor da parcela em atraso, pelo 1º (primeiro) dia de atraso;

b) 0,1% (um décimo percentual) ao dia, do 2º (segundo) até o 30º (trigésimo) dia de atraso, a ser calculado sobre o valor da parcela executada em desconformidade com o prazo previsto no Contrato;

c) 0,2% (dois décimos percentuais) ao dia, a partir do 31º (trigésimo primeiro) e até o 60º (sexagésimo) dia de atraso, a ser calculado sobre o valor da parcela executada em desconformidade com o prazo previsto no contrato;

II - Após 45 (quarenta e cinco) dias corridos de atraso, a Administração deverá avaliar se persiste o interesse em manter a contratação ou se é mais vantajoso rescindi-la, sem prejuízo do disposto no art. 20, § 2º, da [Portaria GPR nº 75, de 14 de janeiro de 2022](#).

III - A aplicação de multa moratória será precedida do devido processo legal, observados os princípios do contraditório da ampla defesa, da razoabilidade e da proporcionalidade.

IV - A aplicação de multa moratória não impedirá que a Administração a converta em multa compensatória e promova a extinção unilateral do contrato, com a aplicação cumulada de outras sanções previstas na [Portaria GPR nº 75, de 14 de janeiro de 2022](#) e na [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#).

V - O valor final apurado para a sanção de multa moratória, calculado na forma deste contrato, observará o limite máximo de 30% (trinta por cento) do valor da parcela em atraso.

VI - Considera-se atraso injustificado a não apresentação pela **CONTRATADA** de

argumentos e documentos capazes de motivar o descumprimento do prazo estabelecido no contrato para a entrega ou a prestação do serviço.

VII - Aplicam-se as disposições previstas nesta cláusula e seus incisos aos atrasos na prestação de garantia na vigência do contrato.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A sanção de **multa compensatória** será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), calculada na forma prevista no Edital ou no Contrato, não podendo ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor contratado, observando-se os seguintes parâmetros:

I - de 1% (um por cento) do valor contratado ou estimado da contratação, para aquele que:

a) não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado.

II - de 5% (cinco por cento) sobre o valor contratado, em caso de recusa da **CONTRATADA** em efetuar o reforço de garantia contratual;

III - de 15% (quinze por cento) sobre o valor da parcela do objeto não executada, em caso de inexecução parcial do contrato;

IV - de 20% (vinte por cento) sobre o valor estimado ou contratado, em caso de:

a) apresentação de declaração falsa durante a execução do contrato;

b) prática de ato fraudulento na execução do contrato;

c) comportamento inidôneo ou fraude de qualquer natureza;

d) prática de atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;

e) prática de ato lesivo previsto no art. 5º da [Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#);

f) não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade do contrato;

g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

h) entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;

i) dar causa à inexecução parcial do contrato que resulte em grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

j) dar causa à inexecução total do objeto do contrato.

V - O CONTRATANTE exigirá o pagamento do valor fixado a título de multa compensatória independentemente da demonstração de prejuízos, nos termos do art. 416 da [Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002](#) (Código Civil).

VI - A aplicação da multa compensatória não obsta a apuração e cobrança de eventuais

perdas e danos decorrentes do descumprimento do contrato.

PARÁGRAFO OITAVO - Fica dispensada a formalização em processo, registro contábil e cobrança administrativa dos débitos, quando a soma dos valores atribuídos à **CONTRATADA**, sem juros ou atualizações, for considerada irrisória, o que será verificado após a realização dos cálculos pertinentes.

I - Será considerado irrisório valor igual ou inferior a R\$ 1.000,00 (mil reais).

PARÁGRAFO NONO - Na aplicação da sanção de multa e em caso de rescisão contratual unilateral será facultada a defesa prévia do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

PARÁGRAFO DÉCIMO - As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas cumulativamente com a penalidade de multa.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - Os prazos referentes às penalidades aplicadas à **CONTRATADA**, para todos os efeitos, são contados a partir da data do registro realizado no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP ou sistema equivalente.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - O **CONTRATANTE** deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP, instituídos no âmbito do Poder Executivo federal.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO- Os casos excepcionais serão decididos pela Presidência do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - A aplicação das sanções previstas neste instrumento convocatório e no contrato rege-se-á pelas disposições da [Portaria GPR nº 75, de 14 de janeiro de 2022](#).

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - A **CONTRATADA**, ao ser notificada sobre a intenção do **CONTRATANTE** de prorrogar a vigência contratual, terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos para se manifestar, pois, caso não o faça, será aplicada penalidade de multa, no percentual de 0,5% (cinco décimos percentuais), a incidir sobre o valor total do Contrato, conforme art. 37 da [Portaria GPR nº 75, de 14 de janeiro de 2022](#).

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES - O direito patrimonial e a propriedade intelectual da solução fornecida são exclusivos do **CONTRATANTE**, constituindo segredo comercial, ficando a **CONTRATADA** impedida, sob pena da lei, de utilizá-los para outros fins que não aqueles previstos no presente instrumento.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A **CONTRATADA** obriga-se a manter a solução fornecida em completo sigilo, e a não retirar ou destruir qualquer indicação dele constante, referente à

propriedade do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A **CONTRATADA** obriga-se a tomar todas as medidas cabíveis para que seus empregados cumpram estritamente a obrigação por ela assumida.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA FISCALIZAÇÃO E DO MODELO DE GESTÃO - O presente instrumento será executado sob o acompanhamento da **COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (COINF)** do **CONTRATANTE**, o qual se incumbirá de receber e atestar as faturas referentes ao objeto deste contrato, observar o fiel cumprimento do presente contrato, bem como anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

I - As decisões e providências que ultrapassem a competência do setor fiscalizador deverão ser solicitadas aos seus superiores, em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A gestão da execução contratual compreende a fiscalização técnica, administrativa, setorial, bem como a do Demandante.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A fiscalização da execução contratual deve se valer dos atores relacionados, sob a coordenação do gestor do contrato, para garantir a efetiva prestação de serviço. Em regra, cabe ao gestor da unidade que apresentou a demanda, considerando a sua complexidade, avaliar a necessidade da presença de todos eles ou não.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Os substitutos atuarão nas ausências e nos impedimentos eventuais e regulamentares do titular.

PARÁGRAFO QUARTO - O **Gestor de Contrato** será o servidor designado para:

I - Coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial;

II - Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato ou dos terceiros contratados de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, bem como as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior as que ultrapassem sua competência;

III - Acompanhar a manutenção das condições de habilitação da **CONTRATADA**, para efeito de empenho de despesa e pagamento, devendo anotar no relatório de riscos eventuais problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e o pagamento da despesa;

IV - Coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à necessidade ou não de eventuais adequações ao contrato para que atenda à finalidade da Administração;

V - Coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outros;

VI - Constituir relatório final de que trata a alínea "d" do inciso VI do § 3º do art.

174 da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), com as informações obtidas durante a execução do Contrato, como forma de aprimoramento das atividades da Administração, podendo ser utilizado como insumo para a confecção de estudos técnicos preliminares, termo de referência e projeto básico de novas contratações;

VII - Coordenar a elaboração do relatório de riscos e suas atualizações durante a gestão do contrato, com apoio dos fiscais técnicos, administrativos e setoriais;

VIII - Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnicos, administrativos ou setoriais no cumprimento de obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atestação de cumprimento de obrigações, conforme regulamento;

IX - Diligenciar para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133/2021, ou pelo agente ou unidade com competência para tal;

X - Coordenar a elaboração do Plano de Fiscalização do Contrato, quando cabível.

PARÁGRAFO QUINTO - O **Fiscal Técnico** será o servidor designado para:

I - Prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, subsidiando-o com informações pertinentes às suas competências;

II - Anotar no histórico de gerenciamento do contrato as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando providências para regularização das faltas ou defeitos observados;

III - Emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada na execução do contrato, determinando prazo para correção;

IV - Informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras;

V - Comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas;

VI - Fiscalizar a execução do contrato, para que sejam cumpridas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, conferindo as notas fiscais e as documentações exigidas para o pagamento, e, após a atestação, encaminhar ao gestor de contrato, para ratificação;

VII - Comunicar ao gestor do contrato em tempo hábil o término do contrato sob sua responsabilidade, visando à tempestiva renovação ou prorrogação;

VIII - Participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, juntamente com o fiscal administrativo ou setorial de que trata o inciso VII do parágrafo quarto desta cláusula;

IX - Auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, para que elabore o documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnicos, administrativos ou setoriais

no cumprimento de obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atestação de cumprimento de obrigações, conforme regulamento;

X - Contribuir para a elaboração do Plano de Fiscalização do Contrato, quando cabível.

PARÁGRAFO SEXTO - O Fiscal Administrativo será servidor designado para:

I - Prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, realizando tarefas relacionadas ao controle dos prazos do contrato, acompanhamento do empenho e pagamento, formalização de apostilamentos e termos aditivos, bem como acompanhamento de garantias e glosas;

II - Verificar a manutenção das condições de habilitação da **CONTRATADA**, solicitando os documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;

III - examinar a regularidade no recolhimento das contribuições fiscal, trabalhista e previdenciária, observado o disposto no art. 36 da [Portaria GPR nº 1.305, de 21 de julho de 2020](#), e alterações;

IV - Atuar tempestivamente em eventual descumprimento de obrigações contratuais, informando o gestor do contrato para providências cabíveis quando ultrapassar a sua competência;

V - Participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, juntamente com o fiscal técnico ou setorial de que trata o inciso VII do parágrafo quarto desta cláusula;

VI - Auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, para que elabore o documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pela **CONTRATADA** de que trata o inciso VIII do parágrafo quarto desta cláusula;

VII - Contribuir para a elaboração do Plano de Fiscalização do Contrato, quando cabível.

PARÁGRAFO SÉTIMO - O Fiscal Setorial será o servidor designado para auxiliar o gestor de contrato na fiscalização da execução do contrato nos aspectos técnicos ou administrativos, quando necessário ou a critério da Administração, com o objetivo de avaliar, *in loco*, a execução do objeto nos moldes contratados, em razão de a prestação dos serviços ocorrer concomitantemente em setores distintos ou em unidades desconcentradas de um mesmo setor.

I - Cabem ao fiscal setorial do contrato e, nos seus afastamentos e impedimentos legais, ao substituto, as atribuições de que tratam os parágrafos quinto e sexto desta cláusula.

PARÁGRAFO OITAVO - A DEFINIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO - À fiscalização compete, entre outras atribuições:

I - validar e atestar o documento que relacione as ocorrências que impliquem em sanções a serem aplicadas à **CONTRATADA**;

II - solicitar à **CONTRATADA** ou ao seu preposto, ou obter da Administração, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento do serviço.

a) A ação da fiscalização não exonera a **CONTRATADA** de suas responsabilidades contratuais.

b) A fiscalização exercida pelo **CONTRATANTE** não exclui e nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive, por danos que possam ser causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, por qualquer irregularidade decorrente de culpa ou dolo da **CONTRATADA** na execução do Contrato.

c) O **CONTRATANTE** comunicará por escrito as deficiências porventura verificadas na execução dos serviços, cabendo à **CONTRATADA** fazer sua imediata correção, sem prejuízo das sanções cabíveis.

d) A **CONTRATADA** se submeterá à fiscalização por parte do **CONTRATANTE**, quanto à execução dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados.

e) As irregularidades detectadas pela fiscalização do **CONTRATANTE** serão comunicadas por escrito à **CONTRATADA**, para sua correção ou adequação.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA CONFIDENCIALIDADE E DO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS - A **CONTRATADA** obriga-se a tratar como "segredos comerciais e confidenciais", quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos e modelos relativos aos serviços ora contratados, utilizando-os apenas para as finalidades previstas neste ajuste, não podendo revelá-los ou facilitar a sua revelação a terceiros.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A **CONTRATADA** deverá garantir a segurança das informações do **CONTRATANTE** e se compromete a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido do **CONTRATANTE** no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A **CONTRATADA** deverá atender ao Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) e à Política Corporativa de Segurança da Informação (PCS) do **CONTRATANTE** assim com os demais normativos legais.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A **CONTRATADA** assinará, juntamente com este Contrato, o Termo de Confidencialidade de Informações disposto no Anexo VII. O mencionado termo estabelece a responsabilidade da **CONTRATADA** pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

PARÁGRAFO QUARTO - As partes comprometem-se a tratar os dados pessoais decorrentes deste instrumento de acordo com o estabelecido na [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#), Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e o Termo de Compromisso de Proteção de Dados Pessoais, constante do Anexo IX, será assinado juntamente com este Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA ÉTICA - O **CONTRATANTE** é regido pela [Resolução nº 6, de 19 de abril de 2022](#), alterada pela [Portaria Conjunta nº 38, de 22 de abril de 2025](#), que institui o Código de Ética e Conduta do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, e pela [Portaria GPR nº 243, de 11 de fevereiro de 2021](#), que estabelece a conduta ética, no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, para magistrados, servidores e gestores de Contrato no relacionamento com

colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA POLÍTICA DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO MORAL, DO ASSÉDIO SEXUAL E DA DISCRIMINAÇÃO - As partes comprometem-se a observar a [Resolução nº 351, de 28 de outubro de 2020](#) do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), e alterações, que institui, no âmbito do Poder Judiciário da União, a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DA SUSTENTABILIDADE - A CONTRATADA deverá observar os critérios de sustentabilidade ambiental aplicáveis à execução contratual, especialmente quanto ao disposto nos parágrafos seguintes.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais: Locação ou utilização na prestação do serviço desejado de produtos e equipamentos cuja fabricação ou industrialização envolva atividades potencialmente poluidoras ou utilizadoras de recursos ambientais (art. 17, II, da Lei nº 6.938/81).

I - Todos os itens da contratação que compreenderem equipamentos ou produtos locados ou utilizados na prestação do serviço deverão ser fornecidos por fabricante regularmente registrado no Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais (CTF/APP), conforme instituído pelo artigo 17, inciso II, da Lei nº 6.938, de 1981. Em especial, esse requisito deve ser observado para os itens abaixo relacionados:

a) Item 2: Aparelho telefônico IP PoE de mesa, com cabo de rede, fornecido em regime de locação remunerada;

b) Item 3: Headset de uso geral, fornecido em regime de locação remunerada;

c) Item 4: Headset para uso pelo Contact Center, fornecido em regime de locação remunerada.

II - Para os produtos que serão utilizados nos serviços objeto deste Contrato, cuja atividade de fabricação ou industrialização é enquadrada no Anexo I da Instrução Normativa IBAMA 13/2021, só será admitida a utilização de produtos cujo fabricante esteja regularmente registrado no Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais (CTF/APP), instituído pelo artigo 17, inciso II, da Lei nº 6.938, de 1981.

III - Para os itens da contratação que prevêm alocação de equipamentos ou utilização de produtos e equipamentos para a prestação dos serviços contratados, esses componentes não deverão conter substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS ([Restriction of Certain Hazardous Substances](#)), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil-polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs) sendo que a comprovação deve ser feita, nos termos da [Instrução Normativa SLTI/MPOG Nº 01/2010](#) mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste que o bem fornecido cumpre com as exigências do termo editalício e seus anexos;

PARÁGRAFO SEGUNDO - Gestão de Resíduos Eletrônicos: Gestão responsável dos

resíduos e descarte adequado dos produtos e equipamentos locados ou utilizados na prestação do serviço (Lei nº 12.305, de 2010).

I - A CONTRATADA deverá observar os seguintes itens:

a) O encaminhamento dos equipamentos ao sistema de logística reversa ao término do contrato ou ao fim da vida útil deverá ser realizado por empresa registrada no CTF/APP do IBAMA;

b) Deverá ser emitido Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR) no sistema SINIR para cada remessa; e

c) Deverá ser apresentado ao **CONTRATANTE** certificado de destinação final dos equipamentos recolhidos, com identificação do tipo e quantidade de equipamentos, data do recolhimento e destinação dada aos materiais.

II - Adicionalmente, para todos os itens da contratação que compreendam atividades com potencial geração de resíduos eletrônicos (lixo tecnológico), a **CONTRATADA** deve se responsabilizar pelo ciclo de vida de produtos eletrônicos, que inclui a disposição final ambientalmente adequada (art. 3º do Decreto nº 10.936, de 2022, c/c art. 3º, IV, da Lei nº 12.305, de 2010). A **CONTRATADA** deve participar das ações previstas no Plano Distrital de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos, caso tenha firmado acordo ou termo de compromisso com o Distrito Federal para tanto;

III - Previsão da destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 401/2008.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Aquisição de (ou Serviços que Utilizem) Bens de Informática e Automação: Os produtos e equipamentos locados ou utilizados na prestação do serviço deverão ser adequados em segurança para o usuário e instalações, compatibilidade eletromagnética e consumo de energia (art 3º do Decreto 7.174/2010).

I - Adicionalmente, para os itens 2, 3 e 4, somente serão admitidas ofertas de equipamentos que cumpram os critérios de segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética previstos na Portaria INMETRO 304/2023. Para tal, deverá comprovar certificação do produto ofertado, caso o fabricante tenha aderido à certificação voluntária prevista na Portaria INMETRO 304/2023, ou comprovação, por qualquer meio válido, notadamente laudo pericial, de que o produto possui segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente àquela necessária para a certificação na forma da Portaria INMETRO 304/2023;

PARÁGRAFO QUARTO - Responsabilidade social: Empregar pessoas com deficiência nos quantitativos mínimos estabelecidos em lei (art. 63, IV da Lei 14.133/2021 e art. 93 da Lei Nº 8.213/1991).

I - Fornecer, quando disponível, a documentação de forma eletrônica, evitando a confecção e transporte de mídias.

II - O suporte técnico prestado pela **CONTRATADA** deverá ser prioritariamente na modalidade remota, com deslocamento de técnicos on-site apenas para os chamados de severidade Alta e Média em que o problema não possa ser resolvido remotamente, ou quando expressamente solicitado pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DA EXTINÇÃO DO CONTRATO - A extinção do presente instrumento poderá ser:

I - Por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados no art. 137 da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#);

II - Consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração;

III - Por decisão judicial, nos termos da lei.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A extinção determinada por ato unilateral da Administração e a extinção consensual deverão ser precedidas de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzidas a termo no respectivo processo.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A Administração terá a opção de extinguir o Contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o Contrato não mais lhe oferece vantagem, nos termos do art. 106, inciso III, da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#).

I - A forma de extinção mencionada neste parágrafo ocorrerá apenas na próxima data de aniversário do Contrato e não poderá ocorrer em prazo inferior a 2 (dois) meses, contado da referida data.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DA VIGÊNCIA - O presente instrumento vigorará por **30 (trinta) meses**, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado na forma da lei, respeitando a vigência máxima de 10 (dez) anos, no interesse das partes, desde que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a administração, na forma do art. 107 da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#).

PARÁGRAFO ÚNICO - O contrato terá eficácia a partir do primeiro dia útil seguinte ao de sua disponibilização no PNCP.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - DAS ALTERAÇÕES - O presente Instrumento poderá ser alterado, em conformidade com o art. 124 da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#).

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - DOS CASOS OMISSOS - Este Contrato regula-se pela [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), pelas suas cláusulas e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhe, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA - É admissível a fusão, cisão ou incorporação da **CONTRATADA** com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do Contrato; não haja prejuízo à execução do objeto

pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do Contrato.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA - DA SUBCONTRATAÇÃO - Não será permitida a subcontratação.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA - DA DIVULGAÇÃO - Incumbirá ao **CONTRATANTE** providenciar a divulgação deste instrumento no **Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP)**, nos termos da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#).

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA - DO FORO - Para dirimir questões judiciais relacionadas à execução do presente ajuste fica fixada a Seção Judiciária do Distrito Federal, nos termos do art. 92, §1º, da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#).

E por estarem assim justos e acordados, firmou-se o presente contrato, o qual, depois de lido e achado conforme, é assinado eletronicamente pelas partes.

ANEXO I

DESCRIÇÃO TÉCNICA DETALHADA DOS SERVIÇOS

Lote	Item	CATSER	Descrição	Un.	Marca	Qtde. mensal	Qtde. 30 meses	Valor Unitário Mensal	Valor Unitário (30 meses)	Valor Total (12 meses)	Valor Total (30 meses)
	1	26107	Assinatura mensal, por ramal virtual (DID/DDR), com tráfego ilimitado para comunicação de voz, nas modalidades para ligações locais e nacionais (DDD), do Serviço Telefônico Fixo Comutado STFC (Fixo-Fixo e Fixo-Móvel), portabilidade numérica, bilhetagem e tarifação, suporte técnico e URA.	assinatura mensal	CISCO	4550	136500	R\$ 8,50	R\$ 255,00	R\$ 464.100,00	R\$ 1.160.250,00

Lote	Item	CATSER	Descrição	Un.	Marca	Qtde. mensal	Qtde. 30 meses	Valor Unitário Mensal	Valor Unitário (30 meses)	Valor Total (12 meses)	Valor Total (30 meses)
1	2	18627	Aparelho telefônico IP PoE de mesa, com cabo de rede, fornecido em regime de locação remunerada.	assinatura mensal	FANVIL	3700	111000	R\$ 5,30	R\$ 159,00	R\$ 235.320,00	R\$ 588.300,00
	3	18627	Headset de uso geral, fornecido em regime de locação remunerada.	assinatura mensal	JABRA	1800	54000	R\$ 5,40	R\$ 162,00	R\$ 116.640,00	R\$ 291.600,00
	4	18627	Headset para uso pelo Contact Center, fornecido em regime de locação remunerada.	assinatura mensal	JABRA	300	9000	R\$ 7,80	R\$ 234,00	R\$ 28.080,00	R\$ 70.200,00
	5	27634	Assinatura de Serviço Telefônico Fixo Comutado, modalidade LDI - SMP - M/F, originadas em terminal fixo e destinadas para fixo ou móvel, em qualquer país/região do mundo.	minuto mensal	SERVIÇO	50	1500	R\$ 2,11	R\$ 63,30	R\$ 1.266,00	R\$ 3.165,00
	6	26204	Assinatura de Discagem Direta Gratuita - DDG - na modalidade 0800 e tridígito, de abrangência regional, recebimento de ligações ilimitadas de fixos e móveis.	assinatura mensal	SERVIÇO	3	90	R\$ 293,05	R\$ 8.791,50	R\$ 10.549,80	R\$ 26.374,50
	7	3840	Treinamento para operação da solução.*	turma	SERVIÇO	-	5	R\$ 500,00*	R\$ 500,00*	R\$ 500,00*	R\$ 2.500,00
	8	26077	Assinatura mensal de licença para Serviço de Contact Center em nuvem no ambiente de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) do CONTRATANTE - modalidade operador.	assinatura mensal	Voice Manager with WhatsApp	200	6000	R\$ 62,00	R\$ 1.860,00	R\$ 148.800,00	R\$ 372.000,00
	9	26077	Assinatura mensal de licença para Serviço de Contact Center em nuvem no ambiente de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) do CONTRATANTE - modalidade supervisor.	assinatura mensal	Voice Manager with WhatsApp	100	3000	R\$ 60,00	R\$ 1.800,00	R\$ 72.000,00	R\$ 180.000,00
	Total									R\$ 1.077.255,80	R\$ 2.694.389,50

* Conforme item 8.3 do Anexo II, o treinamento será realizado durante a vigência do Contrato, em datas a serem definidas pelo **CONTRATANTE**.

Para os 12 (doze) primeiros meses da vigência contratual, a previsão é de apenas uma turma

ANEXO II

DESCRIÇÃO COMPLETA DA SOLUÇÃO

1. DEFINIÇÕES GERAIS:

1.1. Os quantitativos solicitados servem como base exclusiva para a composição de preços na licitação e não representam, em hipótese alguma, um compromisso de consumo mínimo ou máximo por parte do **CONTRATANTE**. O consumo efetivo será apurado e faturado conforme a utilização real do serviço.

1.2. SERVIÇO TELEFONICO FIXO COMUTADO - STFC

1.2.1. A **CONTRATADA** deverá utilizar o canal de dados atualmente em uso pelo **CONTRATANTE** (SDWAN) para prover a conectividade entre as suas centrais e os equipamentos instalados no **CONTRATANTE**. O **CONTRATANTE**, por sua vez, proverá a conectividade para as suas diversas localidades por meio de sua própria rede.

1.2.2. Adicionalmente, deverá ser possível o registro dos aparelhos e softphones autorizados diretamente via Internet à rede da **CONTRATADA**, por canal criptografado, independentemente do uso de VPN.

1.2.3. A solução deverá ser projetada para processamento distribuído, com alta disponibilidade local, com suporte a failover e disaster recovery e operar com alta disponibilidade, assegurando uma continuidade mínima de 99.7% no serviço.

1.2.4. Para todas as linhas, deverá ser possível o seu registro em terminal fornecido pela **CONTRATADA** e/ou softphone compatível com os sistemas operacionais Windows, Linux, IOS e Android.

1.2.5. Deverá ser possível o uso de um mesmo número de ramal em mais de um terminal.

1.2.6. Deverá ser possível o uso de números restritos (não DDR) para fins de configuração de funcionalidades do tipo chefe-secretária.

1.2.7. O serviço DDR (Discagem Direta a Ramal), considerando a utilização do STFC, deverá ser prestado através de fornecimento de circuitos de entroncamento, utilizando protocolo SIP, e disponibilização de faixa de números de ramais pertencentes à numeração pública regulada pela Anatel.

1.2.8. Os circuitos de entroncamento deverão ser configurados de tal forma a permitir a origem e recebimento de chamadas locais, de longa distância nacional e internacional, destinadas a telefones fixos ou móveis.

1.2.9. Os circuitos de entroncamento deverão permitir o estabelecimento de no mínimo 1800 ligações telefônicas simultâneas.

1.2.10. Obrigatoriamente deverá haver portabilidade da faixa de numeração de ramais atualmente utilizada pelo **CONTRATANTE**. Após a portabilidade, as faixas de ramais deverão ser reorganizadas em grupos de, no máximo, 1000 ramais por agrupador, para fins de gerenciamento.

1.2.11. As faixas de numeração de ramais DDR descritas no presente deverão possuir blocos de no mínimo 10 (dez) ramais telefônicos sequenciais em cada faixa, considerando o plano de numeração atual utilizado pelo **CONTRATANTE**.

1.2.12. Os ramais do serviço DDR poderão ser liberados para permitir chamadas locais, interurbanas e internacionais para telefones fixos ou móveis, a pedido do **CONTRATANTE**.

1.2.13. O serviço de PABX deve ser baseado em protocolo SIP, conforme RFC 3261 e RFC 3666, incluindo serviços de telefonia avançada STFC.

1.2.14. A realização de chamadas entre ramais instalados no **CONTRATANTE**, fixo-fixo, fixo-móvel e longa distância nacional deverá ser ilimitada, sem ônus adicionais ao Tribunal.

1.2.15. Todo tráfego telefônico, chamadas locais e longa distância nacional e internacional, tanto para fixo como para móvel, deve ser encaminhado através da rede STFC da **CONTRATADA** seguindo a regulamentação vigente da Anatel.

1.2.16. A **CONTRATADA** deve fornecer conta detalhada, com ligações fixo-móvel, fixo-fixo e a cobrar, inclusive para ligações internacionais, quando solicitado.

1.2.17. A **CONTRATADA** deve fornecer Portal Web, disponibilizando detalhes da fatura e permitindo o download em formato editável, apresentando o cálculo efetuado até o valor final.

1.3. SERVIÇOS BÁSICOS EXIGIDOS

1.3.1. Portal web para administração dos serviços com pelo menos 2 (dois) níveis de administração (Nível Administrador da Empresa e nível Ramal).

1.3.2. O **CONTRATANTE** deverá ter acesso total a todas as ferramentas disponibilizadas para prestação do serviço. Para tal, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar o monitoramento autônomo, concedendo acesso a nível de leitura (R - Read), ao menos, para todas as soluções (PABX, SBC, Links SIP, Contact Center, tarifador e quaisquer outras plataformas envolvidas) do serviço disponibilizado para o **CONTRATANTE**.

1.3.3. A **CONTRATADA** deverá prover um portal de monitoramento da saúde da solução, com graficos de status, em tempo real, das ferramentas mencionadas acima.

1.3.4. Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades.

1.3.5. Serviços de FAX através de T.38 e envio e recebimento de DTMF através da RFC 2833.

1.3.6. O serviço de áudio via rede pública deve utilizar os Codecs G.729 e G.711.

1.3.7. Desvio incondicional de chamadas. (Permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular).

1.3.8. Desvio de chamada em caso de ocupado. (Permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado).

1.3.9. Desvio de chamada por não atendimento. (Permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone).

1.3.10. Desvio de chamada quando indisponível. (Permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando seu terminal estiver indisponível).

1.3.11. Possibilidade de criação de grupos de atendimento, onde os itens acima poderão ser configurados conforme necessidade.

1.3.12. Autenticação. (Realizada no momento do registro do telefone IP. Este procedimento garante que o usuário do aparelho é autorizado a acessar o serviço).

1.3.13. Retorno de chamada. (Permite retornar a chamada de seu aparelho mesmo que ela não tenha sido atendida).

1.3.14. Serviço de Chamada em espera.

1.3.15. Serviço de Conferência a 3.

1.3.16. Serviço de correio de voz (voice mail).

1.3.17. Transferência de chamadas.

1.3.18. Identificação do número chamador (BINA).

1.3.19. Identificação do número conectado.

1.3.20. Restrição de identificação do número de origem (Número de A). (Permite impedir que seu número seja mostrado ao ligar para outros números).

1.3.21. Mascaramento de número de origem (permite que o número do chamador seja substituído por número predeterminado).

1.3.22. Log de chamadas. (Apresenta listagem das últimas chamadas realizadas).

1.3.23. Rediscagem do último número.

1.3.24. Bloqueio de chamadas recebidas internas, externas e a cobrar por terminal.

1.3.25. Bloqueio de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular, de prefixo de operadoras e de chamadas para 0800, 0300 ou 0500 por terminal.

1.3.26. Bloqueio ou liberação de ligações através de senha pessoal.

1.3.27. Geração de relatórios customizados, permitindo especificação mínima de ligações realizadas e/ou recebidas por ramais, por troncos/localidade. Relatórios por período. Relatórios por destino. Relatórios de disponibilidade. Relatório de acompanhamento de chamados.

1.3.28. Toda a infraestrutura necessária para viabilizar o uso dos serviços básicos deve estar alocada no ambiente da **CONTRATADA**.

1.4. SERVIÇOS DE TARIFICAÇÃO REVERSA

1.4.1. Consiste no serviço de Discagem Direta Gratuita (DDG), de abrangência regional, para recebimento de ligações ilimitadas, locais e nacionais, de telefones fixos e móveis.

1.4.2. Devem ser disponibilizados:

1.4.2.1. 1 (um) número de tarifação reversa tridígito (159).

1.4.2.2. 2 (dois) números de tarifação reversa (0800).

1.5. GRAVAÇÃO DE VOZ

1.5.1. Gravação de voz via interface Web, sem necessidade de instalação de software adicional.

1.5.2. Compatibilidade total com os principais navegadores web do mercado, como o Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Safari.

1.5.3. Módulo de busca avançada para as gravações com filtros como data, hora, operador e motivo/assunto.

1.5.4. Recuperação e captura de gravações em formatos como MP3 e MP4.

1.6. DISPONIBILIDADE/SOBREVIVÊNCIA

Métrica	Descrição	Percentual mínimo (%)
Disponibilidade do PABX	Percentual de tempo que o PABX deve estar operacional em um período de um mês	99,7%
Disponibilidade do ramal	Percentual de tempo em que o ramal remoto (aparelho na localidade) deve estar operacional em um período de um mês	99,5%
Disponibilidade da Plataforma de Contact Center	Percentual de tempo que a plataforma de Contact Center deve estar operacional em um período de um mês	99,7%

1.6.1.O serviço deve possuir alto nível de disponibilidade, considerando:

1.6.2.A fórmula de cálculo mensal da disponibilidade ($D_{mês}$), para as três métricas avaliadas, será conforme:

$$D_{mês}(\%) = \left(\frac{T_{total} - T_{indisponível}}{T_{total}} \right) \times 100$$

Onde:

T_{total} = tempo total do mês, em minutos;

$T_{indisponível}$ = soma dos minutos de interrupção injustificada do serviço.

1.7. DDD E DDI

1.7.1. Estes serviços pertencem ao conjunto de chamadas originadas em telefones fixos da **CONTRATANTE** e encaminhadas através de rede telefônica de longa distância nacional e internacional, cuja escolha de operadora seja através de um CSP, devendo observar as seguintes características:

1.7.1.1. As chamadas DDD serão classificadas em quatro grupos: DDD fixo/fixo intraestadual, DDD fixo/fixo interestadual, DDD VC2 fixo/móvel e DDD VC3 fixo/móvel.

1.7.1.2. As chamadas DDI serão classificadas separadamente por tipo de chamadas, na descrição de Serviços Mensais por região de saída.

1.7.1.3. O serviço STFC nas modalidades DDD e DDI serão prestados por prestadora do STFC que possuir um CSP determinado e registrado na ANATEL.

1.7.1.4. O encaminhamento das chamadas deverá ser feito de maneira que o usuário receba sinais audíveis, facilmente identificáveis e com significados nacionalmente padronizados, nos termos da regulamentação, que lhe permitam saber o que se passa com a chamada.

1.7.1.5. A obtenção do sinal para realização da chamada, em cada período de maior movimento, deverá ser de, no máximo, 3 segundos, em, no mínimo, 98% dos casos.

1.7.1.6. As tentativas de originar chamadas de DDD e DDI, em cada período de maior movimento, deverão resultar em comunicação com o assinante chamado em 65% dos casos.

1.7.1.7. As tentativas de originar chamadas de DDD e DDI, em cada período de maior movimento, que não resultem em comunicação com o assinante chamado, por motivo de congestionamento de rede, não deverão exceder 5% dos casos.

1.7.1.8. As chamadas deverão ser realizadas com boa qualidade de transmissão, em níveis adequados, sem ruídos ou interferências e com baixa incidência de queda das ligações nos termos da regulamentação.

1.7.1.9. A **CONTRATADA** desse item será escolhida para transportar todas chamadas de longa distância nacional e internacional originadas nos acessos telefônicos do **CONTRATANTE** e destinadas a um telefone fixo ou móvel.

1.7.1.10. As chamadas geradas para fixo ou móvel terão que ter um valor fixo mensal independentemente da quantidade de minutos utilizado no referido mês, ou seja, ligações ilimitadas.

1.7.1.11. Serão permitidos preços unitários diferenciados para tráfego DDI.

1.8. UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL

1.8.1. Integração com os demais itens da solução, garantindo total compatibilidade.

1.8.2. Mensagens de saudação e encerramento em voz humana ou virtual.

1.8.3. Facilidade de interrupção de mensagens audíveis ao selecionar uma opção no menu.

1.8.4. Módulo de pesquisa de satisfação automática com geração de relatórios periódicos como, por exemplo, somatório e média das avaliações da pesquisa de satisfação, agrupados por data, hora e operador, ao menos.

1.8.5. O módulo de pesquisa deverá possibilitar a configuração de pesquisa de satisfação nos moldes descritos a seguir:

De 1 a 5, em que 1 significa "totalmente insatisfeito" e 5 significa "totalmente satisfeito", que nota você dá para a informação fornecida pela central?
--

E para a pessoa que lhe atendeu, que nota você dá?
--

1.8.6. A pesquisa deverá ser armazenada e acessível ao **CONTRATANTE** via relatório gerencial.

1.8.7. Deverá ser possível a criação de filas de atendimento.

1.8.8. As filas de atendimento deverão contar com resposta audível.

1.8.9. Deverá ser possível a criação de menus e submenus.

1.8.10. Deverão ser suportadas, no mínimo, 50 filas e 50 menus e submenus.

1.8.11. O upload dos áudios poderá ser feito em interface web, suportando, no mínimo, o formato MP3 de áudio.

1.8.12. Deverão estar disponíveis relatórios gerenciais de resposta da URA contendo:

1.8.12.1. Quantidade de chamadas recebidas.

1.8.12.2. Quantidade de chamadas abandonadas.

1.8.12.3. Quantidade de chamadas direcionadas por fila.

1.8.12.4. Estatística de atendimento por posição.

1.8.12.5. Tempo de espera para direcionamento.

1.8.12.6. Avaliação de nível de serviço (pesquisa de satisfação).

1.9. DA INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

1.9.1. O serviço deverá ser entregue em funcionamento pela **CONTRATADA** nas localidades constantes no ANEXO II - Localidades para Prestação do Serviço, incluindo toda a infraestrutura necessária e a instalação dos ramais, em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço.

1.9.2. A Ordem de Serviço para o início da prestação dos serviços conterà, no mínimo, o

quantitativo definido abaixo.

	Localidade	Quantidade de Ramais
1	*CDP	20
2	*Aeroporto	4
3	CIR	5
4	NÚCLEO DE ATENDIMENTO INTEGRADO - NAI	5
5	Rodoviaria Interestadual - POSTO DO JUIZADO DE MENORES	2
6	SIA Trecho 17	20
7	NAC – Complexo de Polícia Civil	10
8	SAAN	34
9	SGO	23
10	Núcleo de Audiência de Custódia	8
11	Fórum de Brazlândia	53
12	Fórum de Itapoã	23
13	Fórum de São Sebastião	56
14	Fórum do Núcleo Bandeirante	84
15	Fórum do Recanto das Emas	55
16	Fórum do Riacho Fundo	68
17	Fórum de Águas Claras	95
18	Fórum de Gama	114
19	Fórum de Guará	82
20	Fórum de Planaltina	90
21	Fórum de Santa Maria	66

22	Fórum de Sobradinho	93
23	Fórum do Meio Ambiente	70
24	Fórum do Paranoá	89
25	Gráfica do Guará	23
26	SGAN 909	104
27	PJCC 916 Norte	137
28	Fórum de Samambaia	123
29	Fórum de Ceilândia	164
30	Fórum de Taguatinga	168
31	Brasilia Bloco A	1910
	Brasilia Bloco B	
	Brasilia Bloco C	
	Brasilia Bloco D	
32	Fórum Julio Leal	319
33	PFDF	7
	Total	4124

1.9.3. Após o início das atividades, poderá o **CONTRATANTE** solicitar a instalação, remanejamento, substituição e/ou retirada individualizada de licenças, ramais e headsets até o limite definido na contratação, por meio de Ordem(ns) de Serviço.

1.9.4. A **CONTRATADA** deve elaborar cronograma que englobe todas as atividades necessárias para instalação, configuração, testes e operação que visem operacionalizar o serviço no ambiente da **CONTRATANTE**. O cronograma deve ser apresentado pela **CONTRATADA** em até 5 dias úteis após a emissão da Ordem de Serviço.

1.9.5. As datas previstas no cronograma para instalação do serviço em cada uma das localidades deverão ser previamente acordadas com o **CONTRATANTE**.

1.9.6. Caso o cronograma apresentado não seja aprovado pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá reformular o cronograma e apresentá-lo em até 5 (cinco) dias corridos.

1.9.7. O **CONTRATANTE** poderá alterar as datas previstas no cronograma mediante

formalização prévia à **CONTRATADA**.

1.9.8. Caso o documento apresentado não seja aprovado pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá reformular o projeto de arquitetura e apresentá-lo em documento em até 5 (cinco) dias corridos.

1.9.9. O serviço de configuração deve incluir, mas não se limitar, aos seguintes aspectos:

1.9.9.1. Rotas.

1.9.9.2. Plano de encaminhamento de chamadas.

1.9.9.3. Plano de numeração.

1.9.9.4. Bloqueios.

1.9.9.5. Categorias de ramais.

1.9.9.6. Entroncamentos SIP ou E1, caso necessário.

1.9.9.7. Entroncamentos STFC, caso necessário.

1.9.10. Os serviços de instalação e configuração devem ser executados de forma presencial em horário comercial de 2ª a 6ª feira, de 12h a 19h, nos endereços descritos no ANEXO II - Localidades para Prestação do Serviço, conforme estabelecido no cronograma.

1.9.11. Caso os serviços de instalação e configuração possam causar indisponibilidade no ambiente de TI do **CONTRATANTE**, este deve ser comunicado previamente para agendamento da atividade fora do horário comercial, podendo ser realizada inclusive em sábados, domingos e feriados, em datas e horários a serem definidos pelo Tribunal, sem custos adicionais.

1.9.12. A **CONTRATADA** será responsável pela configuração dos equipamentos necessários para o correto funcionamento dos serviços de telefonia contratados.

1.9.13. A **CONTRATADA** deverá designar um profissional Técnico Responsável para acompanhar a execução dos serviços desde o planejamento até a operacionalização da solução.

1.9.14. A cada assinatura (ramal e plataforma de Contact Center) está implicitamente associado o serviço de instalação com seu custo específico.

1.9.15. Os parâmetros de qualidade, tais como sinal-ruído e atenuação deverão ser condizentes e satisfatórios com a velocidade ativada, de modo que o serviço não fique sujeito a “quedas” e “travamentos”.

1.9.16. A **CONTRATADA** deve ajustar seu plano de trabalho em conjunto com a equipe técnica do **CONTRATANTE**, de maneira a adequar horários e procedimentos de configuração e testes.

1.9.17. A instalação da infraestrutura básica, dos ramais e demais equipamentos e infraestruturas necessárias para viabilização do serviço deverão ser previamente agendados com o **CONTRATANTE**.

1.9.18. As visitas técnicas nos locais de instalação devem ser previamente agendadas no fone (61) 3103-4070 ou e-mail nurede@tjdft.jus.br com o NUREDE.

1.10. DOS TESTES PARA ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

1.10.1. Serão necessários os seguintes procedimentos relacionados aos testes para aceitação dos ramais instalados:

1.10.1.1. Os testes de funcionamento para aceitação de cada ramal instalado serão executados pela equipe técnica do **CONTRATANTE**.

1.10.1.2. O aceite técnico dos ramais instalados pela equipe do **CONTRATANTE** se dará por meio da aprovação da aferição, da qualidade da ligação realizada de/para o ramal instalado, em conformidade com as especificações constantes neste Contrato.

1.10.1.3. A **CONTRATADA** fica responsável por viabilizar as condições para realização dos testes.

1.10.1.4. O ramal aprovado estará liberado para faturamento da sua utilização mensal.

1.10.1.5. O faturamento do custo dos ramais durante a fase de implantação se dará mensalmente, de acordo com os ramais que forem sendo concluídos, conforme a execução do plano a ser firmado entre **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**.

1.11. DO SUPORTE E MANUTENÇÃO

1.11.1. A **CONTRATADA** deverá prestar, preferencialmente, suporte remoto a fim de esclarecer dúvidas, solucionar problemas de funcionamento, de configuração e operação do serviço, visando manter o pleno fornecimento deste, de acordo com o estabelecido neste Contrato.

1.11.1.1. O atendimento presencial, mediante o deslocamento de técnicos às dependências do Tribunal, deverá ocorrer de forma excepcional, restringindo-se às hipóteses em que as ocorrências não possam ser solucionadas por meio remoto, bem como aos chamados classificados com grau de severidade Média ou Alta, ou ainda quando houver solicitação expressa por parte da Administração.

1.11.2. A **CONTRATADA** deverá prestar serviço contínuo on-site de manutenção corretiva, reinstalação de equipamentos e substituição de equipamentos após a detecção e comunicação de problema por parte do **CONTRATANTE**. O serviço tem por objetivo manter o funcionamento da infraestrutura e dos equipamentos alocados nas localidades, necessários para a prestação do serviço dentro dos níveis de estabelecidos.

1.11.3. Ocorrendo a detecção de problema que venha a afetar o serviço, a **CONTRATADA** deve, proativamente, abrir chamado e dar início à manutenção corretiva, independentemente da comunicação do problema por parte do **CONTRATANTE**.

1.11.4. A comunicação de problema ou solicitação de suporte remoto deverá ser feita por telefone com ligação gratuita, sistema Web ou e-mail, momento em que deverá ser aberto chamado com fornecimento de número único de protocolo para acompanhamento. O protocolo deverá ser fornecido no momento da abertura e enviado para e-mail informado pelo **CONTRATANTE**.

1.11.5. A **CONTRATADA** deverá fornecer sistema Web que permita consulta aos chamados abertos pelo **CONTRATANTE**, incluindo o horário de abertura e fechamento dos chamados, bem como o andamento do chamado. Caso não disponibilize sistema Web, deve notificar o **CONTRATANTE**, por e-mail, no momento da abertura e fechamento do chamado e no decorrer do atendimento dele.

1.11.6. Os telefones, e-mails e páginas da Internet, a serem utilizados para a abertura dos chamados, devem ser informados formalmente pela **CONTRATADA** em até 15 dias corridos, contados a partir do primeiro dia útil seguinte à divulgação do contrato no PNCP, devendo este documento ser adicionado ao processo.

1.11.7. Os chamados serão categorizados em níveis de severidade, conforme descrito na tabela abaixo:

Nível	Severidade	Descrição
1	Alta	Esse nível de severidade é aplicado quando a solução ou algum de seus componentes se encontram indisponíveis ou há impossibilidade de uso. Há uma falha no serviço que deixe indisponíveis seus recursos (serviço parado).
2	Média	Esse nível de severidade é aplicado quando há falha em que a solução ou algum de seus componentes se encontram parcialmente indisponíveis ou com degradação de performance e/ou tempo de resposta, falha de teclas, cabeamento, etc, que não permita usar todas as funcionalidades disponíveis do componente ou serviço; Também é aplicado nas falhas e indisponibilidades, totais ou parciais, dos aparelhos telefônicos e <i>headsets</i> .
3	Baixa	Esse nível de severidade é aplicado quando a solução se encontra disponível, sem degradação de performance e/ou tempo de resposta. Porém há alertas ou avisos de falhas ou de configurações mal realizadas/a realizar.
4	Muito Baixa	Se aplica para situações em que é necessário realizar consultas gerais sobre administração, configuração, otimização, troubleshooting ou utilização, bem como configurações da solução; Em caso de aplicação de correções, a correção pode ser feita de forma agendada, em um momento futuro.

1.11.8. O nível de severidade dos chamados deverá ser comunicado à **CONTRATADA** no momento de sua abertura.

1.11.9. O nível de severidade de um chamado poderá ser reclassificado pelo **CONTRATANTE**. Neste caso, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade.

1.11.10. O **CONTRATANTE** considerará o problema efetivamente solucionado quando a equipe do **CONTRATANTE** responsável por administrar o Contrato receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos rechamados.

1.11.11. Ao final de cada processo de chamado, deverá ser apresentado relatório de visita contendo a data e hora do chamado, do início e do término do atendimento, bem como a identificação do defeito e as providências adotadas, com o devido ateste de servidor do **CONTRATANTE**.

1.11.12. Os seguintes prazos para solução dos chamados são definidos em relação ao instante da abertura do chamado.

Item	Atividade ou Serviço	Métrica	Prazo
1	Solução de chamados classificados com severidade Alta	Prazo: em horas <u>corridas</u> , a contar da comunicação	2
2	Solução de chamados classificados com severidade Média	Prazo: em horas <u>corridas</u> , a contar da comunicação	8
3	Solução de chamados classificados com severidade Baixa	Prazo: em horas <u>úteis</u> , a contar da comunicação	8
4	Solução de chamados classificados com severidade Muito Baixa	Prazo: em horas <u>úteis</u> , a contar da comunicação	10

1.11.13. O atendimento dos chamados classificados com nível de criticidade ALTO e MÉDIO deverão ser prestados na modalidade de 24 (vinte quatro) horas por dia, durante todos os dias do ano, incluindo sábados, domingos e feriados.

1.11.14. O atendimento dos chamados classificados com nível de criticidade BAIXO e MUITO BAIXO deverá ser prestado das 9:00 às 19:00, de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados.

1.11.15. O serviço de suporte e manutenção deverá ser prestado sem custos adicionais ao **CONTRATANTE**.

1.12. PLATAFORMA DE CONTACT CENTER

1.12.1. A plataforma deverá prover um Contact Center Multicanal em nuvem, totalmente integrado aos demais itens da solução, com suporte a voz, chat, e-mail, WhatsApp, SMS e outros canais digitais, incluindo atendimento telefônico dos ramais DDR.

1.12.2. Todos os componentes da plataforma deverão ser completamente integrados e interoperáveis entre si.

1.12.3. Todas as interfaces de usuário deverão ser do tipo GUI (Graphical User Interface), altamente interativas, intuitivas e de fácil utilização, dispensando conhecimentos técnicos de TI para sua operação.

1.12.4. A plataforma deverá oferecer suporte a todos os canais de comunicação de CPaaS (Plataforma de Comunicação como Serviço) e integração com os recursos destes canais, como: WhatsApp API, WhatsApp Business API, Facebook Messenger e Post, Instagram Direct e Post, Microsoft Teams, RCS, SMS, E-mail e Webchat.

1.12.4.1. Todos os itens que descrevem a solução devem ser aplicáveis, ao menos, aos canais ora elencados.

1.12.4.2. Por ser um serviço inédito para o **CONTRATANTE**, o Tribunal não dispõe de histórico de volumetria consumida desse serviço. Portanto, todos os canais devem ser considerar utilização ilimitada, ou seja, sem limite mensal para envio e recebimento de mensagens ou outra forma de comunicação por meio da Plataforma de Contact Center.

1.12.5. A plataforma deverá ser entregue totalmente WEB e acessível por qualquer sistema operacional através de browser de navegação, sem necessidade de instalação de plugins ou software adicional na máquina do usuário, excetuado o softphone que poderá ser integrado ao Microsoft Teams.

1.12.6. Garantir total compatibilidade com os navegadores mais comuns do mercado, como o Microsoft Internet Explorer e Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera, entre outros.

1.12.7. A plataforma deverá permitir a gestão de todos os canais e o atendimento pelos agentes em um único sistema e em todos os canais através de uma única tela.

1.12.7.1. Deverá gerar um número identificador único para protocolizar e acompanhar o atendimento em todos os canais.

1.12.8. Deve permitir transitar entre canais com os clientes ao mesmo tempo que mantém históricos de conversas, registro de clientes e impressões.

1.12.9. Ter funcionalidade para roteamento e gerenciamento de fila de atendimento conforme especificações e diretrizes a serem determinadas pelo **CONTRATANTE**.

1.12.10. Permitir a configuração de status ausente ou ocupado personalizáveis pelo Tribunal, como por exemplo "pausa para almoço", "pausa", etc.

1.12.11. Implementar status para identificar o andamento do atendimento. Minimamente, os status sugeridos são: “em andamento”, “esperando atendimento”, “atendimento resolvido” e “atendimento encerrado”, e deverão estar disponíveis para marcação do status do atendimento, feita pelo usuário atendente.

1.12.12. A tela de conversação para o usuário atendente deverá conter extensão para utilização de mensagens rápidas (mensagens modelos), visando agilizar e equalizar o modo de conversação entre todos os atendentes.

1.12.13. Ter funcionalidade de busca por mensagem.

1.12.14. Permitir compartilhamento de mídias em telas de conversação, conforme regra estabelecida pelo **CONTRATANTE**.

1.12.15. Ser capaz de categorizar com base em tópicos. produto. serviço ou qualquer outra categoria a ser determinada pelo **CONTRATANTE**, as conversas oriundas dos canais de atendimento.

1.12.16. Permitir que o usuário de atendimento cadastre um novo contato por todos os canais disponíveis.

1.12.17. Permitir que o usuário de atendimento acompanhe o status de entrega das

mensagens para todos os canais.

1.12.18. Possuir funcionalidade para reduzir o risco de enviar mensagens inadvertidamente para contatos bloqueados de forma automatizada.

1.12.19. Permitir criar mensagem customizada de voz ou mensagem customizada de texto na fila das centrais de atendimento dos agentes. Quando o cliente entrar em contato por qualquer canal disponível, a central deverá reproduzir a mensagem antes de iniciar o atendimento.

1.12.20. Deverá ter o tempo sincronizado com a Hora Legal Brasileira de acordo com os diferentes fusos-horários presentes no Brasil.

1.12.21. Deve ser capaz de identificar a origem do atendimento (canal de atendimento), possibilitando o tratamento diferenciado das interações conforme as peculiaridades de cada canal ou plataforma, mesmo quando se tratar das mesmas perguntas ou solicitações.

1.12.22. Gerenciar a disponibilidade dos canais de atendimento, exibindo notificações em caso de indisponibilidade total ou parcial, não encaminhando chamadas ao canal indisponível até que a falha seja corrigida.

1.12.23. Conter procedimento para envio direto do histórico do atendimento e/ou conteúdo do chat ao cliente, meio eletrônico, com a devida identificação do atendente emissor para fins de auditoria.

1.12.24. Implementar a recepção de chamadas por qualquer canal em fila universal, com capacidade para aplicação de política de atendimento.

1.12.25. Deverá identificar o cliente por meio do seu número de telefone ou dado informado pelo cliente no Contact Center.

1.12.26. Implementar respostas automatizadas por voz ou texto, utilizadas de acordo com os meios de acesso do cliente, as regras de negócio e as configurações na plataforma.

1.12.26.1. Deverá prover o atendimento automático e interativo, previamente programado, por meio de menus numéricos, textuais e por comandos de voz, segmentação e encaminhamento das chamadas recebidas, conforme programação implementada e simulando um atendimento humano.

1.12.26.2. Para tal, deve possibilitar a implementação sem a necessidade de conhecimento de linguagens de programação, de forma totalmente gráfica (no-code), visando facilitar o uso pelos gestores e administradores da ferramenta.

1.12.26.3. No caso de transferência para um atendente humano, todo o histórico do atendimento automatizado deverá ser repassado ao atendente humano, visando continuidade do atendimento, da mesma maneira como se estivesse sendo transferido por outro atendente.

1.12.26.4. Deve permitir a extração de relatórios dos atendimentos automatizados.

1.12.27. Gravar todas as interações entre o cliente e o atendimento eletrônico, independente do canal, com objetivo de manter o histórico do atendimento e gerar informações para a realização do mapeamento da jornada do cliente.

1.12.27.1. Todas as respostas e interações com os clientes deverão ficar registradas no seu histórico, criando uma visão 360^o do cliente atendido na plataforma.

1.12.27.2. O registro deve conter, no mínimo, as principais ações realizadas pelo atendente (operador do sistema) durante o atendimento, além de comentários e ações que possam ser inseridas pelo atendente.

1.12.27.3. Os registros devem ser pesquisáveis pelos usuários do sistema, permitindo aplicação de filtros, agrupamentos e ordenações que permitam, no mínimo, a recuperação de registros por cliente, data, canal e operador.

1.12.27.4. Os registros devem ser exportáveis em formato TXT, RTF, CSV, ODS, JSON, PDF pesquisável, no mínimo.

1.12.27.5. Permitir integração com painéis de monitoramento (dashboards) institucionais, via API (REST/JSON).

1.12.28. Deverá implementar autenticação multifator (MFA), permitindo ser integrável ao serviço de autenticação single sign on (SSO) do **CONTRATANTE** (LDAPS e AD).

1.12.29. Deverá possuir módulo de pesquisa de satisfação automática com geração de relatórios periódicos como, por exemplo, somatório e média das avaliações da pesquisa de satisfação, agrupados por data, hora e operador, ao menos.

1.12.29.1. O módulo de pesquisa deverá possibilitar a configuração de pesquisa de satisfação nos moldes descritos a seguir:

De 1 a 5, em que 1 significa "totalmente insatisfeito" e 5 significa "totalmente satisfeito", que nota você dá para a informação fornecida pela central?
--

E para a pessoa que lhe atendeu, que nota você dá?
--

1.12.29.2. A pesquisa deverá ser armazenada e acessível ao **CONTRATANTE** via relatório gerencial.

1.12.29.3. Deverá ser possível a criação de filas de atendimento.

1.12.29.4. As filas de atendimento deverão contar com resposta audível.

1.12.29.5. Deverá ser possível a criação de menus e submenus.

1.12.29.6. Deverão ser suportadas, no mínimo, 50 filas e 50 menus e submenus.

1.12.29.7. O upload dos áudios poderá ser feito em interface web, suportando, no mínimo, o formato MP3 de áudio.

1.12.29.8. Deverão estar disponíveis relatórios gerenciais de resposta da URA contendo:

1.12.29.8.1. Quantidade de chamadas recebidas.

1.12.29.8.2. Quantidade de chamadas abandonadas.

1.12.29.8.3. Quantidade de chamadas direcionadas por fila.

1.12.29.8.4. Estatística de atendimento por posição.

1.12.29.8.5. Tempo de espera para direcionamento.

1.12.29.8.6. Avaliação de nível de serviço (pesquisa de satisfação).

1.13. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1.13.1. A solução deverá estar em conformidade com os princípios de serviços confiáveis, incluindo segurança, disponibilidade, integridade, confidencialidade e privacidade.

1.13.2. A solução deve estar em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo a segurança e privacidade dos dados dos cidadãos. Nas ocasiões em que o cidadão revogar o consentimento a solução deverá permitir o expurgo dos seus dados.

1.13.3. A solução deverá prover mecanismo de acesso protegido aos dados, por meio de chave de criptografia, garantindo que apenas aplicações e usuários autorizados tenham acesso.

1.13.4. A solução deverá permitir a criptografia automática de dados e objetos armazenados usando AES (Advanced Encryption Standard), de, no mínimo, 256 bits ou outro algoritmo com força de chave equivalente ou superior, desde que aprovado pelo **CONTRATANTE**.

1.13.5. A solução deverá possibilitar comunicação criptografada e protegida para transferência de dados em todos os canais de comunicação utilizados.

1.13.6. Para os itens da solução que fazem uso de ambiente computacional em nuvem pública, os datacenters que os hospedarão deverão estar situados em território brasileiro. Os dados e informações do **CONTRATANTE** devem residir exclusivamente em território nacional, incluindo replicação e cópias de segurança (backups).

1.13.6.1. Deve possuir redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade.

1.13.7. Registrar todos os acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações da solução, devendo armazenar os registros pelo período mínimo de 1 (um) ano.

1.13.8. Em caso de utilização de solução de nuvem pública, e de forma a adequar-se às disposições contidas na Instrução Normativa GSI/PR nº 05/2021, a **CONTRATADA** deve:

1.13.8.1. Manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do **CONTRATANTE** para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

1.13.8.2. Garantir a exclusividade de direitos, por parte do **CONTRATANTE**, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

1.13.8.3. Não fazer uso de informações do **CONTRATANTE** pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não autorizado.

1.13.8.4. Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de

serviço de nuvem com a legislação brasileira.

1.13.8.5. Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem do **CONTRATANTE** ao término do contrato.

1.13.8.6. Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do **CONTRATANTE** sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

1.13.8.7. A **CONTRATADA** deverá garantir que a gestão dos dados pessoais decorrentes do Contrato ocorra com base nas Diretrizes e Normas Gerais da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, nº 13.709/2018.

1.13.8.8. A **CONTRATADA** deverá garantir que os dados pessoais envolvidos no objeto deste Contrato não serão utilizados para compartilhamento com terceiros alheios ao objeto de contratação, tampouco os utilizará para finalidade avessa à estipulada por este Contrato, salvo casos previstos em lei.

1.13.8.9. A **CONTRATADA** deverá garantir que todos os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados, transferidos para o provedor de serviço de nuvem pública, estejam hospedados e sejam processados em território brasileiro, estando submetidos à legislação brasileira, salvo exceções de comum acordo com o **CONTRATANTE**.

1.13.8.10. É expressamente vedada a divulgação, em qualquer mídia ou transmissão, dos dados oriundos da utilização dos serviços que compõem a solução.

1.13.8.11. A **CONTRATADA** deverá garantir que a execução do objeto da contratação esteja plenamente adequada à LGPD, permitindo assim, de forma tempestiva, auditorias solicitadas pelo **CONTRATANTE**.

1.14. DA GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA SOLUÇÃO

1.14.1. A solução de comunicação deve ser composta por um ou mais portais de administração acessíveis via web, de forma segura, permitindo à equipe de TI do **CONTRATANTE** a administração de todos os serviços de Telefonia, Contact Center e dispositivos físicos (telefones IP e headsets).

1.14.2. Da Autonomia e Propriedade Administrativa:

1.14.2.1. O **CONTRATANTE** deve possuir acesso administrativo direto e irrestrito ao ambiente de nuvem da solução (Tenant/Instância), devendo ter garantido o acesso direto aos portais e às ferramentas de gerenciamento da solução, para atividades administrativas como, por exemplo, provisionamento de usuários, configuração de políticas de segurança e gerenciamento de dispositivos, entre outras.

1.14.2.2. A **CONTRATADA** deverá garantir que o **CONTRATANTE** tenha autonomia total para gerenciar, criar e excluir usuários, atribuir licenças, configurar filas de atendimento e realizar alterações de arquitetura sem a necessidade de abertura de chamados ou intermediação da **CONTRATADA**.

1.14.2.3. O acesso aos logs de auditoria, relatórios de utilização e ferramentas de troubleshooting deve ser disponibilizado diretamente ao **CONTRATANTE**, garantindo

visibilidade total sobre o tráfego e a saúde da solução, sem a restrição de acesso a dados brutos ou métricas detalhadas.

1.14.3. Das Funcionalidades do Portal de Gerenciamento:

1.14.3.1. O portal deve permitir o monitoramento em tempo real da saúde da rede e dos dispositivos, com exibição de indicadores de qualidade de serviço (QoS) para cada ramal e dispositivo conectado, permitindo o diagnóstico preciso de falhas (troubleshooting) de áudio e conectividade.

1.14.3.2. Deve ser possível realizar o gerenciamento do ciclo de vida dos dispositivos (telefones IP e headsets), incluindo a aplicação de atualizações de firmware em massa, configuração de perfis de rede e monitoramento de inventário de forma automatizada.

1.14.3.3. O portal deve oferecer ferramentas de análise de dados (Analíticos) com capacidade de gerar relatórios customizáveis sobre o comportamento das chamadas, desempenho dos agentes de Contact Center e eficiência da URA, permitindo exportação de dados em formatos abertos para integração com painéis institucionais.

1.14.3.4. A plataforma deve suportar a integração nativa com o diretório de usuários do **CONTRATANTE** (LDAP/AD), permitindo o provisionamento automatizado e a gestão de identidades com autenticação multifator (MFA).

2. ITEM 1: Assinatura mensal, por ramal virtual (DID/DDR), com tráfego ilimitado para comunicação de voz, nas modalidades para ligações locais e nacionais (DDD), do Serviço Telefônico Fixo Comutado STFC (Fixo-Fixo e Fixo-Móvel), portabilidade numérica, bilhetagem e tarifação, suporte técnico e URA.

2.1. O quantitativo de ramais contratados - até 4.550 assinaturas mensais - está dimensionado em observância à meta do Indicador 12.2 (LTF – Linhas Telefônicas Fixas) do PLS **CONTRATANTE** 2021–2026, que estima 4.569 linhas fixas para 2026, e que representa redução de 30% em relação ao contrato anterior.

2.1.1. A **CONTRATADA** deverá prover mecanismos para o acompanhamento e monitoramento periódico da efetiva utilização dos ramais, com relatório mensal de faturamento que permita acompanhar a evolução do indicador e subsidiar futuras revisões dos quantitativos contratados, em alinhamento com as metas do PLS do **CONTRATANTE**.

2.2. A solução deverá ser integrada a software a ser fornecido pela **CONTRATADA** (Compatibilidade mínima com Windows 10 e 11, Microsoft Teams, Linux, MACOS 09, IOS e Android).

2.3. A **CONTRATADA** deverá integrar a solução com o ambiente operacional, os equipamentos e as soluções do **CONTRATANTE**, que se façam necessários, para o perfeito funcionamento da solução.

2.4. Integração com o serviço integrado de Central Virtual em nuvem via protocolo SIP.

2.5. Compatibilidade com Microsoft Teams sem necessidade de comutar entre janelas de aplicativos externos.

2.6. Compatibilidade com o Microsoft Teams para realização de chamadas telefônicas a

partir da ferramenta.

2.7. Integração SIP com os terminais telefônicos.

2.8. Integração SIP com serviço integrado de Tráfego Convencional de ligações.

2.9. Licença para múltiplos devices: atende softphone e terminal telefônico (telefone IP) igualmente.

3. ITEM 2: Aparelho telefônico IP PoE de mesa, com cabo de rede, fornecido em regime de locação remunerada.

3.1. O serviço deve disponibilizar aparelhos para TELEFONES IP, em regime de locação remunerada, pagos mensalmente e sob demanda, até o quantitativo contratado.

3.2. A **CONTRATADA** deve disponibilizar licenças suficientes para ativação dos terminais.

3.3. A entrega deve considerar todos os elementos de conexão de rede entre a rede do **CONTRATANTE** e a rede da **CONTRATADA**, sendo entregue em porta Ethernet no local da disponibilização do serviço.

3.4. O **CONTRATANTE** poderá pedir a substituição, a qualquer momento, dos aparelhos fornecidos, que deverão ser prontamente substituídos pela **CONTRATADA**, dentro dos prazos estabelecidos nesse Contrato.

3.5. Os aparelhos telefônicos IP a serem fornecidos deverão ser de cores neutras, material resistente e fácil utilização.

3.6. Deve permitir acesso a todas as facilidades/funções do PABX em nuvem.

3.7. Visando a uniformidade do parque, facilidade e agilidade na prestação dos serviços de manutenção, todos os aparelhos telefônicos deverão ser, preferencialmente, da mesma marca e modelo.

3.8. Todas as informações apresentadas no visor dos aparelhos telefônicos da Solução deverão estar em língua portuguesa, escrito e falado no Brasil, exceto termos usuais como, por exemplo, “mute”, “callback”, etc.

3.9. Quanto às Teclas de Função do Aparelho de Telefone IP

3.9.1. Deverá possuir teclas de controle de volume (up and down).

3.9.2. Deverá possuir tecla de viva-voz.

3.9.3. Deverá possuir tecla de histórico e contatos.

3.9.4. Deverá possuir, no mínimo, 03 (três) teclas específicas para menu de funcionalidades junto ao display.

3.9.5. Deverá possuir, no mínimo, 04 (quatro) teclas de navegação.

3.9.6. Deverá possuir teclas programáveis de discagem rápida e rediscagem do último número discado.

3.10. Quanto às Características Gerais do Telefone IP

3.10.1. Deverá possuir viva-voz full-duplex.

3.10.2. Deverá possuir resposta de frequência de 150 Hz – 7000 Hz para operação com monofone e viva-voz.

3.10.3. Deverá suportar no mínimo os seguintes CODECs padrões de mercado, sendo que estas codificações e compressões de voz deverão ocorrer diretamente no aparelho.

3.10.3.1. Opus, G.711 (A-law e μ -law).

3.10.3.2. G.722.

3.10.3.3. G.729 ou G.729A.

3.11. Deverá suportar detecção de atividade de voz (VAD - Voice Active Detection).

3.12. Deverá suportar geração de ruído de conforto.

3.13. Deverá suportar geração de DTMF e transmissão de DTMF pelo tráfego RTP.

3.14. Deverá suportar transmissão dos pacotes de áudio com baixo delay.

3.15. Deverá suportar jitter e buffer adaptativo para compensar as condições de rede.

3.16. Deverá suportar cancelamento de eco.

3.17. Deverá suportar supressão de ruídos de fundo.

3.18. Deverá suportar toque de chamada diferenciado.

3.19. Deverá suportar login/logout do telefone.

3.20. Deverá suportar chamada em espera.

3.21. Deverá suportar audioconferência.

3.22. Deverá suportar discagem rápida e rediscagem.

3.23. Deverá suportar notificação de chamadas perdidas.

3.24. Deverá suportar desvio de chamada quando ocupado, de chamada quando não atendida.

3.25. Deverá suportar a funcionalidade do tipo “siga-me” para qualquer ramal e com o tempo de espera configurável para o redirecionamento.

3.26. Deverá suportar estacionamento de chamadas, com recuperação por grupo específico.

3.27. Deverá suportar captura de chamadas em grupo e de ramal específico.

3.28. Deverá suportar a opção de “não perturbe”.

3.29. Deverá possuir histórico de chamadas e lista de contatos.

3.30. Deverá possuir interface gráfica em português, escrito e falado no Brasil.

3.31. Deverá possuir identificador de chamadas.

3.32. Deverá possuir indicador de mensagens de Correio de Voz (VoiceMail).

3.33. Quanto às Certificações e Normas do Telefone

3.33.1. Deverá possuir certificação da ANATEL.

3.34. Quanto às Condições Climáticas do Telefone

3.34.1. Deverá suportar temperatura de operação para os climas das localidades de Brasília – DF, em locais abertos ou fechados, como parâmetro demonstrativo: de +10°C a +40°C.

3.34.2. Deverá suportar umidade relativa: de 10% a 85%, sem condensação.

3.35. Quanto às Condições Gerais de fornecimento

3.35.1. O telefone IP deverá ser fornecido em conjunto com um “patch cord CAT 6” com comprimento mínimo de 1,5 metros.

3.35.2. O telefone IP deverá ser fornecido em conjunto com fonte elétrica de alimentação bivolt, com cabo da tomada de no mínimo 1,5 metro de extensão.

3.36. Quanto às Linhas do Aparelho de Telefone IP

3.36.1. Deverá suportar, no mínimo, 01 (uma) linha (Protocolo SIP IETF RFC 3261), mas também suportar o manuseamento de 02 (duas) chamadas simultâneas.

3.37. Quanto ao Display do Aparelho de Telefone IP:

3.37.1. Deve possuir LCD colorido gráfico com luz de fundo, com no mínimo, 320 x 240 pixels.

3.37.2. Deverá possuir menu em idioma português escrito e falado no Brasil.

3.38. Quanto às Características da Rede do Aparelho de Telefone IP:

3.38.1. Deverá possuir, no mínimo, 02 (duas) portas 10/100/1000 Mbps Ethernet com switch interno.

3.39. Quanto à Alimentação Elétrica do Aparelho de Telefone IP:

3.39.1. Deverá suportar a alimentação através da rede Power over Ethernet Plus (PoE-Plus) segundo o padrão IEEE 802.3at.

3.39.2. Deverá suportar fonte de alimentação elétrica bivolt e cabo da tomada de no mínimo 1,5 metro de extensão, que deverá ser fornecida.

3.40. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar manual simplificado, em PDF com OCR, para cada aparelho instalado.

4. ITEM 3: Headset de uso geral, fornecido em regime de locação remunerada.

4.1. A **CONTRATADA** deve disponibilizar headset, em regime de locação remunerada, pagos mensalmente e sob demanda, até o quantitativo contratado.

4.2. O **CONTRATANTE** poderá pedir a substituição, a qualquer momento, dos equipamentos fornecidos, que deverão ser prontamente substituídos pela **CONTRATADA**, dentro dos prazos estabelecidos nesse Contrato.

4.3. Características obrigatórias do headset:

4.3.1. Interface plug and play USB, com no mínimo 1,90m sem adaptadores.

4.3.2. Processador Digital de Sinal.

4.3.3. Difusão de áudio digital.

4.3.4. Fone de ouvido Stereo binauricular.

4.3.5. Microfone mono, 16 bit, 46kHz, com sensibilidade, no mínimo, entre -48 db e -44 db.

4.3.6. Cancelamento de ruído com no mínimo 2 microfones.

4.3.7. Comandos de volume e mute no cabo.

4.3.8. Dispensa uma placa de som.

4.3.9. Compatibilidade com Windows 10 e 11, Microsoft Teams, Linux, MACOS 09, IOS e Android.

4.3.10. Compatibilidade com softphones e certificado para Microsoft Teams.

4.3.11. Reconhecimento de voz (16 bits/48kHz).

4.3.12. Arco acolchoado, ajustável e maleável, de metal para maior resistência, garantindo uma colocação perfeita na cabeça, além de facilitar a guarda do dispositivo.

4.4. Marcas e modelos de referência: Logitech H570e Stereo e Jabra Evolve 30 II MS Stereo.

5. ITEM 4: Headset para uso pelo Contact Center, fornecido em regime de locação remunerada.

5.1. A **CONTRATADA** deve disponibilizar headset, em regime de locação remunerada, pagos mensalmente e sob demanda, até o quantitativo contratado.

5.2. O **CONTRATANTE** poderá pedir a substituição, a qualquer momento, dos equipamentos fornecidos, que deverão ser prontamente substituídos pela **CONTRATADA**, dentro dos prazos estabelecidos nesse Contrato.

5.3. Características obrigatórias do headset:

5.3.1. Interface plug and play USB, com no mínimo 2,00m sem adaptadores.

5.3.2. Processador Digital de Sinal.

5.3.3. Difusão de áudio digital.

5.3.4. Fone de ouvido monoauricular, com possibilidade de alternância entre os lados direito e esquerdo.

5.3.5. Microfone mono, 16 bit, 46kHz, com sensibilidade, no mínimo, entre -48 db e -44 db.

5.3.6. Cancelamento de ruído com no mínimo 2 microfones.

5.3.7. Comandos de volume e mute no cabo.

5.3.8. Dispensa uma placa de som.

5.3.9. Compatibilidade com Windows 10 e 11, Microsoft Teams, Linux, MACOS 09, IOS e Android.

5.3.10. Compatibilidade com softphones e certificado para Microsoft Teams.

5.3.11. Reconhecimento de voz (16 bits/48kHz).

5.3.12. Arco acolchoado, ajustável e maleável, de metal para maior resistência, garantindo uma colocação perfeita na cabeça, além de facilitar a guarda do dispositivo.

5.4. Marcas e modelos de referência: Logitech H650e Mono e Jabra Evolve 30 II MS Mono.

6. ITEM 5: Assinatura de Serviço Telefônico Fixo Comutado, modalidade LDI - SMP - M/F, originadas em terminal fixo e destinadas para fixo ou móvel, em qualquer país/região do mundo.

6.1. O serviço será mensurado em minutos, pagos mensalmente sob demanda, após devido ateste do serviço adequadamente entregue.

6.2. Deverá estar disponível para usuários indicados pelo **CONTRATANTE**, originados de ramais fixos do Tribunal, com destino a telefones fixos ou móveis de qualquer país/região, independente de operadora.

7. ITEM 6: Assinatura de Discagem Direta Gratuita - DDG - na modalidade 0800 e tridígito, de abrangência regional, para recebimento de ligações ilimitadas de fixos e móveis.

7.1. A **CONTRATADA** deverá fornecer os seguintes números telefônicos, via assinatura paga mensalmente:

7.1.1. 1 (um) número de tarifação reversa tridígito (159).

7.1.2. 2 (dois) números de tarifação reversa (0800).

7.2. Os números fornecidos deverão ser disponibilizados com ligações ilimitadas e gratuitas.

7.2.1. Para fins de dimensionamento do serviço solicitado, considerar o consumo mensal mínimo de 8.500 minutos de ligação efetiva por mês.

7.3. Solução de Gravação para ligações dos 0800 e 159:

7.3.1. Deverá ser em nuvem, assim como toda a solução.

7.3.2. Permitir que as gravações dos ramais dos grupos de gravação só possam ser acessíveis pelos supervisores dos respectivos grupos ou por qualquer auditor.

7.3.3. Permitir que o **CONTRATANTE** nomeie colaboradores com perfil de auditoria para que estes possam acessar qualquer gravação.

7.3.4. Registrar (log) dos usuários que acessarem as gravações armazenadas.

7.3.5. Permitir armazenamento automático (periódico) em ambiente externo.

7.3.6. Permitir que as gravações fiquem armazenadas pelo período mínimo de 1 ano.

7.3.7. Permitir que os perfis de supervisão possam, por meio 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.

7.3.8. Estes parâmetros dos filtros podem ser usados simultaneamente (função lógica “AND”).

7.3.9. 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.

8. ITEM 7: Treinamento para operação da solução

8.1. A **CONTRATADA** deverá ministrar treinamento referente à administração dos componentes do serviço objeto deste lote, abrangendo ainda todos os recursos de hardware e software do ambiente, para turmas de até 10 (dez) técnicos designados pelo **CONTRATANTE**, cada turma, abrangendo no mínimo os seguintes tópicos:

8.1.1. Configuração básica e avançada.

8.1.2. Operação básica e avançada.

8.1.3. Gerenciamento.

8.1.4. Solução de problemas (troubleshooting).

8.2. O conteúdo programático deverá ser aprovado pelo **CONTRATANTE** antes da realização de cada treinamento.

8.3. O treinamento será realizado durante a vigência do Contrato, em datas a serem definidas pelo **CONTRATANTE**.

8.4. Deverão ser disponibilizados pela **CONTRATADA** o material didático e os certificados.

8.5. Ao final do treinamento, os participantes deverão estar aptos a operar e administrar toda a Solução contratada.

8.6. O treinamento deve ser ministrado por profissionais certificados pelos respectivos fabricantes dos produtos ofertados, obedecendo às melhores práticas estabelecidas.

8.7. A **CONTRATADA** deverá apresentar as certificações e/ou atestados de qualificação técnicas dos profissionais designados para prestar os treinamentos no máximo 5 (cinco) dias úteis antes do início do treinamento.

8.8. Todos os custos de deslocamento, hospedagem, alimentação ou quaisquer outros tipos de custo com o instrutor devem ser arcados pela **CONTRATADA**.

8.9. Durante a vigência contratual deverão ser disponibilizadas ao menos 03 (três) vagas para participação em eventos de capacitação técnica (nacionais ou internacionais), quando realizados pela **CONTRATADA** e/ou Fabricante da solução, sem custo adicional para o **CONTRATANTE**, para atualização tecnológica.

8.9.1. Entende-se por eventos de capacitação técnica: Workshops, Seminários, Fóruns, Feiras Tecnológicas, Visitas Técnicas e/ou Treinamentos em Fábricas, Datacenters e/ou Laboratórios do Fabricante/Fornecedor, entre outros com o mesmo propósito.

8.9.2. Todas as despesas para a realização e participação dos servidores indicados pelo Tribunal (inscrição, passagens, hospedagem e locomoção) deverão ser integralmente custeadas pela **CONTRATADA**.

8.9.3. Os convites deverão ser encaminhados ao **CONTRATANTE** com antecedência mínima de 60 dias para providências de destacamento dos servidores e aprovações internas.

9. ITEM 8: Assinatura mensal de licença para Serviço de Contact Center em nuvem no ambiente de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) do CONTRATANTE - modalidade operador

9.1. Fornecimento de 200 (duzentas) assinaturas mensais de licença de operador, a serem pagas mensalmente sob demanda, conforme utilização.

9.2. Cada licença deverá contemplar:

9.2.1. Acesso ao ambiente multicanal (voz, chat, e-mail, WhatsApp, Teams, SMS).

9.2.2. Acesso às funcionalidades da Plataforma de Contact Center, inclusive às integrações com os demais componentes de STFC da Solução, conforme descrito neste Contrato.

9.2.3. Permitir visualizar o histórico de interações do cliente.

9.2.4. Permitir a gravação automática das chamadas.

9.2.5. Permitir utilização de scripts de atendimento (mensagens modelo).

9.2.6. Utilizar chat interno entre operadores e supervisores.

9.2.7. Visualizar relatórios individuais de desempenho.

10. ITEM 9: Assinatura mensal de licença para Serviço de Contact Center em nuvem no ambiente de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) do CONTRATANTE - modalidade supervisor

10.1. Fornecimento de 100 (cem) assinaturas mensais de licença de supervisor, a serem pagas mensalmente sob demanda, conforme utilização.

10.2. Cada licença deverá contemplar todas as funcionalidades do operador, acrescidas de:

10.2.1. Painel de monitoramento em tempo real que permitam monitorar, no mínimo, o status dos agentes, status dos atendimentos, distribuição de chamadas por agente, avaliação do nível de serviço, chamadas em fila de espera, filas de atendimento e outros indicadores definidos pelo **CONTRATANTE**.

10.2.2. Permitir escuta ativa e intervenção em chamadas (whisper e barging).

10.2.3. Permitir gestão de filas e grupos de atendimento.

10.2.4. Configurar roteamento e regras de distribuição de atendimentos.

10.2.5. Configurar e elaborar scripts de atendimento (mensagens modelo) para os operadores.

10.2.6. Permitir elaboração e consulta de relatórios gerenciais customizados e avançados, com uso de interface de usuário amigável e no-code, para análises quantitativas e qualitativas dos atendimentos, como, por exemplo, “taxa de abandono”, “tempo médio de atendimento (TMA)” e “tempo médio de espera (TME)”.

10.2.7. Permitir realização de atividades de controle de qualidade, como avaliação dos atendimentos realizados pelos operadores, permitindo registro de feedback aos agentes.

10.2.8. Permitir configuração de envio de alertas e notificações automáticas para incidentes críticos aos contatos definidos pelo supervisor.

ANEXO III

LOCAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

1. LOCAIS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

1.1. A prestação dos serviços será realizada na Sede do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios - TJDF, sito na Praça Municipal, Lote 01, Bloco B, 1º subsolo, Ala A, CEP 70.094-900, Brasília-DF;

1.2. Os serviços deverão ser prestados nas instalações prediais e circunscrições do **CONTRATANTE** conforme tabela abaixo:

Localidade	Endereço	CEP
CDP	RODOVIA DF 465, KM 4, FAZENDA PAPUDA	71.686-670
Aeroporto	AEROPORTO INTERNACIONAL PRESIDENTE JUSCELINO KUBITSCHEK SETOR DE HABITAÇÕES INDIVIDUAIS SUL - LAGO SUL S/N - AEROPORTO INTERNACIONAL DE BRASÍLIA	71.608-900

CIR	RODOVIA DF 465, KM 4, FAZENDA PAPUDA	71.686-670
Núcleo de Atendimento Integrado - NAI	SAAN - TRECHO 01 - LOTE 785	70632-011
Posto do Juizado de Menores	RODOVIÁRIA INTERESTADUAL DE BRASÍLIA	70610-635
Complexo de Armazenamento	SIA TRECHO 17, RUA 4, LOTE 220	71200-260
NAC - Complexo de Polícia Civil	SPO, Conjunto A, Lote 23, Complexo da PCDF	70.610-907
SAAN	COMPLEXO ARQUIVÍSTICO SAAN - QUADRA 04 - LOTES 815/865 E 915	70.632-400
SGO	SGON QUADRA 02 - LOTES 70/80/90 E 100 - ÁREA ESPECIAL 1	70.610-620
Núcleo de Audiência de Custódia	COMPLEXO DA POLÍCIA CIVIL - SETOR DE ÁREAS ISOLADAS - SPO, CONJUNTO A, LOTE 23, BLOCO D - TÉRREO ALA A PRÉDIO DPE - BRASÍLIA DF	70.610-907
Fórum de Brazlândia	FÓRUM DESEMBARGADOR MÁRCIO RIBEIRO ÁREA ESPECIAL NÚMERO 04 RUA 10 LOTE 04 SETOR TRADICIONAL	72.720-640
Fórum de Itapoã	ÁREA ESPECIAL TJDFT S / N - DEL LAGO 2	71.593-050
Fórum de São Sebastião	FÓRUM DESEMBARGADOR EVERARDS MOTA E MATOS CMA CENTRO DE MULTI-ATIVIDADES, LOTE 04	71.691-001
Fórum do Núcleo Bandeirante	FÓRUM DESEMBARGADOR HUGO AULER AVENIDA CONTORNO - AREA ESPECIAL Nº 13 - LOTE 14	71.505-535
Fórum do Recanto das Emas	FÓRUM DESEMBARGADOR VALTÊNIO MENDES CARDOSO - QUADRA 02, CONJUNTO 01 - LOTE 03 - CENTRO URBANO, 3 - CENTRO URBANO	
Fórum do Riacho Fundo	FÓRUM DESEMBARGADOR CÂNDIDO COLOMBO CERQUEIRA QS 02, LOTE A	71.820-211
Fórum de Águas Claras	FÓRUM DESEMBARGADOR HELLÁDIO TOLEDO MONTEIRO - QUADRA 202 - LOTE 1 - PRAÇA IRERÊ	71.937-720
Fórum de Gama	FÓRUM DESEMBARGADOR JOSÉ FERNANDES DE ANDRADE QUADRA 01 ÁREA ESPECIAL, SETOR NORTE	72.430-900
Fórum de Guará	FÓRUM DESEMBARGADORA MARIA THEREZA DE ANDRADE BRAGA HAYNES - SRIA II, QE 25 - CONJUNTO 2 - LOTES 2/3 – EPC	
Fórum de Planaltina	FÓRUM DESEMBARGADOR LÚCIO BATISTA ARANTES AVENIDA WL2 - SETOR ADMINISTRATIVO - LOTE 420	73.310-900
Fórum de Santa Maria	FÓRUM DESEMBARGADOR JOSÉ DILERMANDO MEIRELES QR 211 CONJUNTO A LOTE 01	72.511-100
Fórum de Sobradinho	FÓRUM DESEMBARGADOR JUSCELINO JOSÉ RIBEIRO SETOR DE ADMINISTRAÇÃO CULTURAL - QUADRA CENTRAL - LOTE F	73.010-701
Fórum do Meio Ambiente	FÓRUM DESEMBARGADOR JOAQUIM DE SOUSA NETO EDIFÍCIO GREEN BUILDING SAM LOTE M	70.620-000

Fórum do Paranoá	FÓRUM DESEMBARGADOR MAURO RENAN BITTENCOURT ÁREA ESPECIAL N.02 - QUADRA 03	71.570-030
Gráfica do Guará	SRIA Nº 8 LOTE F AREA ESPECIAL - GUARÁ II	71.070-667
SGAN 909	SGAN 909 BLOCO C LOTES D/E	70.790-090
PJCC 916 Norte	SGAN ST. DE GRANDES ÁREAS NORTE 916 LOTE F- ASA NORTE	70.790-160
PFDF	GRANJA LUIS FERNANDO - ÁREA ESPECIAL 1 - NÚCLEO RURAL ALAGADO - PONTE ALTA NORTE - GAMA - DF	72.460-000
Fórum de Samambaia	FÓRUM DESEMBARGADOR RAIMUNDO MACEDO QR 302 - CONJUNTO 1 - ÁREA URBANA I - SAMAMBAIA SUL	72.300-603
Fórum de Ceilândia	FÓRUM DESEMBARGADOR JOSÉ MANOEL COELHO QNM 11 ÁREA ESPECIAL 01, CEILÂNDIA CENTRO	72.215-110
Fórum de Taguatinga	FÓRUM DESEMBARGADOR ANTÔNIO MELO MARTINS ÁREA ESPECIAL N. 23 - SETOR C NORTE - AV. SAMDU NORTE	72.115-901
Fórum Julio Leal	FÓRUM JOSÉ JÚLIO LEAL FAGUNDES SMAS TRECHO 04 LOTES 4/6	70.610-906
Fórum de Brasília	PALÁCIO DA JUSTIÇA, PRAÇA MUNICIPAL, Lote 01, blocos A, B, C e D	70.094-900

1.3. A unidade responsável pelo recebimento do objeto será o **NÚCLEO DE SUPORTE A REDES CONVERGENTES (NUREDE)**, localizado no Fórum Desembargador Milton Sebastião Barbosa - bloco A, Praça Municipal - lote 1 - bloco A, 6º andar, ala B, sala 6.078-2, Brasília - DF. CEP: 70.094-900.

1.4. Telefone para contato: (61) 3103- 4070

1.5. E-mail: nurede@tjdft.jus.br, no horário de 12h às 19h.

ANEXO IV

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO	
Nº de Identificação:	Data/Hora abertura:
Severidade:	() Baixa () Média () Alta
Assunto:	

Descrição da solicitação:	
Local para atendimento:	
Resp. abertura (cliente):	Telefone (cliente):
Descrição da Solução (serviços executados):	
Observações:	
Data de Fechamento:	Resp. Atendimento:

ANEXO V

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO	
Ref. Documento:	
Num. Proc. Administrativo:	
Num. Contrato:	
Nome Empresa Contratada:	
Órgão do TJDF:	
Objeto:	
Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento dos dispositivos legais vigentes, que os serviços / produtos, referenciados no documento acima identificado, foram recebidos nesta data e serão objeto de avaliação quanto aos aspectos de qualidade, de acordo com as condições de aceitação previamente definidos pelo CONTRATANTE no Contrato. Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços / produtos ocorrerá no prazo definido em contrato, após a comunicação formal da CONTRATADA sobre a conclusão da execução do objeto contratado, e desde que não sejam identificadas divergências quanto às especificações e condições constantes do Termo de Referência correspondente ao contrato firmado.	

Observações:	
DE ACORDO	
Gestor / Fiscal Técnico do Contrato (TJDFT):	Representante Legal da Empresa (CONTRATADA):
Nome:	Nome:
Matrícula:	CPF:
Brasília, de de 20	

ANEXO VI

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO	
Ref. Documento:	
Num. Proc. Administrativo:	
Num. Contrato:	
Nome da Empresa Contratada:	
Órgão do TJDFT:	
Objeto:	
Por este instrumento, as partes acima identificadas atestam para fins de cumprimento dos dispositivos legais vigentes, que os serviços / produtos do objeto contratual identificado acima possuem a qualidade e requisitos aderentes às especificações do Termo de Referência correspondente ao contrato firmado.	
Observações:	
DE ACORDO	
Gestor / Fiscal Técnico do Contrato (TJDFT):	Representante Legal da Empresa (CONTRATADA):

Nome:	Nome:
Matrícula:	CPF:
Brasília, de de 20	

ANEXO VII

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES

A **UNIÃO**, por intermédio do **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS**, inscrito no **CNPJ/MF** 00.531.954/0001-20, sediado na Praça Municipal, Lote 01, Palácio da Justiça, Brasília-DF, neste ato representado por seu Presidente, Desembargador **JAIR SOARES**, no uso da atribuição que lhe confere o art. 10, da Lei 11.697, de 13/06/2008, doravante designado simplesmente **CONTRATANTE**, e, **de outro lado**, a empresa **MÉTODO TELECOMUNICAÇÕES E COMÉRCIO LTDA**, inscrita no **CNPJ/MF** sob o nº **65.295.172/0001-85**, neste ato, representada por seu sócio, **ANDERSON MENDES PIMENTA**, portador do CPF nº *****.469.426-****, daqui por diante denominada simplesmente **CONTRATADA**,

CONSIDERANDO que o presente termo vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de **informações**, e também, a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade administrativa, civil e penal, sobre todo e qualquer assunto de interesse do **CONTRATANTE** de que a **CONTRATADA** tiver acesso em virtude da execução contratual;

O **CONTRATANTE** estabelece o presente termo mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS INFORMAÇÕES:

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A CONTRATADA se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer informações que venham a ser fornecidas pelo **CONTRATANTE**, a partir da data de assinatura deste termo, devendo ser tratadas como **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas de forma diferente.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A CONTRATADA se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das informações do **CONTRATANTE**, cientificando a todos da existência deste termo.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O CONTRATANTE, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as informações que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO QUARTO - A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente ao **CONTRATANTE** qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS CONDIÇÕES ADICIONAIS:

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer cópia das informações sem o consentimento prévio e expresso do **CONTRATANTE**, exceto se as cópias, reproduções ou duplicações forem para uso interno das partes, na execução do contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A CONTRATADA deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das informações do **CONTRATANTE**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado, oficialmente, por escrito, pelo **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Os produtos gerados na execução do contrato, bem como as informações repassadas à **CONTRATADA**, são única e exclusiva propriedade intelectual do **CONTRATANTE**. A **CONTRATADA** se obriga a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às informações que venha a ter acesso.

PARÁGRAFO QUARTO - A CONTRATADA se obriga a firmar acordos por escrito com seus subordinados e consultores, ligados direta ou indiretamente ao contrato, cujos termos sejam suficientes para garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

PARÁGRAFO QUINTO - A CONTRATADA deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham informações confidenciais do **CONTRATANTE**, quando não mais for necessária a manutenção dessas informações, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades cabíveis.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA

PARÁGRAFO ÚNICO - O presente termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 10 (dez) anos após o término do contrato.

CLÁUSULA QUARTA - DAS PENALIDADES

PARÁGRAFO ÚNICO: 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** 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 pelo **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 art. 156 da Lei nº. 14.133/21.

CLÁUSULA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Este termo constitui vínculo indissociável ao contrato, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O presente termo constitui acordo entre as partes, relativamente ao tratamento de informações, principalmente as consideradas confidenciais, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas partes em ações feitas direta ou indiretamente.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste termo ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as partes tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as informações do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO QUARTO - O disposto no presente termo prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade das informações.

PARÁGRAFO QUINTO - A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetar os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA SEXTA - DO FORO

PARÁGRAFO ÚNICO - Fica eleito o foro da Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília-DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente termo, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim justos e acordados, firmou-se o presente termo, o qual, depois de lido e achado conforme, é assinado eletronicamente pelas partes.

ANEXO VIII

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO

O responsável pela **CONTRATADA** declara, a teor de que prevê art.18, inc. XI e parágrafo 4º da [Lei nº 14.791, de 29 de dezembro de 2023](#), que esta empresa não possui em seu quadro societário, membros que tenham qualquer vínculo com o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL - TJDF**, direto ou indireto, ativo.

ANEXO IX

TERMO DE COMPROMISSO DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

O **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:

1.1. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos artigos 7º, 11 e/ou 14 da [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#) às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;

1.2. O tratamento seja limitado às atividades necessárias para o alcance das finalidades do serviço contratado ou, quando for o caso, ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

1.3. Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais dos titulares mediante consentimento, indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada após prévia aprovação do **CONTRATANTE**, responsabilizando-se a **CONTRATADA** pela obtenção e gestão. Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste contrato, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outras finalidades;

1.3.1. Eventualmente, podem as partes convencionar que o **CONTRATANTE** será responsável por obter o consentimento dos titulares;

1.4. Os sistemas que servirão de base para armazenamento dos dados pessoais coletados, seguem um conjunto de premissas, políticas, especificações técnicas, devendo estar alinhados com a legislação vigente e as melhores práticas de mercado.

1.5. Os dados obtidos em razão deste contrato serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (log), adequado controle baseado em função (role based access control) e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros;

1.5.1. No caso de haver transferência internacional de dados pessoais pela **CONTRATADA**, para atender ao acima, esta garante que:

1.5.1.1. A legislação do país para o qual os dados foram transferidos, asseguram o mesmo nível de proteção que a legislação brasileira em termos de privacidade e proteção de dados, sob pena de encerramento da relação contratual, em vista de restrição legal prevista no ordenamento jurídico brasileiro;

1.5.1.2. Os dados transferidos serão tratados em ambiente da **CONTRATADA**;

1.5.1.3. O tratamento dos dados pessoais, incluindo a própria transferência, foi e continuará a ser feito de acordo com as disposições pertinentes da legislação sobre proteção de dados aplicável e que não viola as disposições pertinentes do Brasil;

1.5.1.4. Sempre que necessário, orientará o **CONTRATANTE** durante o período de tratamento de dados pessoais, também em relação aos dados transferidos para país estrangeiro, para que ocorra em conformidade com a legislação sobre proteção de dados aplicável e com as cláusulas do contrato;

1.5.1.5. Oferecerá garantias suficientes em relação às medidas de segurança técnicas e organizativas, e as especificará formalmente ao **CONTRATANTE**, não compartilhando dados que lhe sejam remetidos com terceiros;

1.5.1.6. As medidas de segurança são adequadas para proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito e que estas medidas asseguram um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento representa e à natureza dos dados a proteger, atendendo aos conhecimentos técnicos disponíveis e aos custos resultantes da sua aplicação;

1.5.1.7. Zelar pelo cumprimento das medidas de segurança;

1.5.1.8. Tratará os dados pessoais apenas em nome do **CONTRATANTE** e em conformidade com as suas instruções e as cláusulas do contrato; no caso de não poder cumprir estas obrigações por qualquer razão, concorda em informar imediatamente ao **CONTRATANTE**, que neste caso poderá suspender a transferência de dados e/ou de rescindir o contrato;

1.5.1.9. A legislação que lhe é aplicável não o impede de respeitar as instruções recebidas do **CONTRATANTE** e as obrigações do contrato e que, no caso de haver uma alteração nesta legislação que possa ter efeito adverso substancial nas garantias e obrigações conferidas pelas cláusulas do contrato, comunicará imediatamente essa alteração ao **CONTRATANTE**, que neste caso poderá suspender a transferência de dados e/ou de rescindir o contrato;

1.5.1.10. Notificará imediatamente o **CONTRATANTE** sobre: qualquer solicitação juridicamente vinculativa de divulgação de dados pessoais por uma autoridade fiscalizadora responsável pela aplicação da lei, a menos que seja proibido de outra forma, como uma proibição da lei penal de preservar a confidencialidade de uma investigação policial; qualquer acesso acidental ou não autorizado.

1.5.1.11. Responderá rápida e adequadamente todas as solicitações de informação do **CONTRATANTE**, relacionadas ao tratamento dos dados pessoais objeto da transferência e que se submeterá aos conselhos da autoridade fiscalizadora no que diz respeito ao processamento dos dados transferidos;

1.5.1.12. A pedido do **CONTRATANTE**, apresentará as informações necessárias sobre o tratamento relacionado com os dados pessoais objeto da transferência ou as informações solicitadas pela Autoridade fiscalizadora.

1.5.1.13. Nos casos em que a subcontratação for permitida contratualmente, aplicam-se as mesmas regras ao subcontratado que também deverá subscrever o presente termo;

1.5.1.14. Os serviços de processamento pelo subcontratado, serão executados de acordo com o disposto neste contrato;

1.5.1.15. Enviará imediatamente ao **CONTRATANTE** uma cópia de qualquer acordo de subcontratação que celebrar sobre o objeto deste contrato.

1.5.2. A **CONTRATADA** dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e

condições acordadas nesta cláusula, inclusive no tocante à Política de Privacidade do **CONTRATANTE**.

1.5.3. O eventual acesso, pela **CONTRATADA**, às bases de dados que contenham ou possam conter dados pessoais ou segredos de negócio, implicará para a **CONTRATADA** e para seus prepostos – devida e formalmente instruídos nesse sentido – o mais absoluto dever de sigilo, no curso do presente contrato e pelo prazo de até 10 anos contados de seu termo final.

1.5.4. As partes cooperarão entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regula mentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;

1.5.5. Uma parte deverá informar à outra, sempre que receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito de Dados Pessoais da outra Parte, abstendo-se de responder qualquer solicitação, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

1.5.6. O Encarregado da **CONTRATADA** manterá contato formal com o Encarregado do **CONTRATANTE**, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da ciência da ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais de que tenha conhecimento ou suspeita, devendo a parte responsável, em até 10 (dez) dias corridos, tomar as medidas necessárias.

1.5.7. A critério do Encarregado de Dados do **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** poderá ser provocada a colaborar na elaboração do relatório de impacto à proteção de dados pessoais (RIPD), conforme a sensibilidade e o risco inerente dos serviços objeto deste contrato, no tocante a dados pessoais.

1.5.8. Encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sensíveis ou não, a **CONTRATADA** interromperá o tratamento e, em no máximo (30) dias, sob instruções e na medida do determinado pelo **CONTRATANTE**, eliminará completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), salvo quando necessite mantê-los para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese legal prevista na LGPD.

1.5.9. Eventuais responsabilidades das partes, serão apuradas conforme estabelecido neste contrato e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

ANEXO X

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE NEPOTISMO - PESSOA JURÍDICA

Declaro, diante da exigência contida nos artigos 1º e 2º, inciso V, da [Resolução nº 7, de 18 de outubro de 2005](#), do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que esta empresa/entidade não possui em seu quadro societário qualquer sócio na condição de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, dos respectivos membros ou juízes vinculados, ou servidores investidos em cargo de direção e assessoramento dessa Corte de Justiça.

Art. 1º É vedada a prática de nepotismo no âmbito de todos os órgãos do Poder Judiciário, sendo nulos

os atos assim caracterizados.

Art. 2º Constituem práticas de nepotismo, dentre outras: (...)

V – a contratação, em casos excepcionais de dispensa ou inexigibilidade de licitação, de pessoa jurídica da qual sejam sócios cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, dos respectivos membros ou juízes vinculados, ou servidor investido em cargo de direção e de assessoramento; (Redação dada pela [Resolução nº 229, de 22 de junho de 2016](#))

VI - a contratação, independentemente da modalidade de licitação, de pessoa jurídica que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação. (Incluído pela [Resolução nº 229, de 22 de junho de 2016](#))

(...)

§ 3º A vedação constante do inciso VI deste artigo se estende às contratações cujo procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores geradores de incompatibilidade estavam no exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 6 (seis) meses após a desincompatibilização. (Incluído pela [Resolução nº 229, de 22 de junho de 2016](#))

§ 4º A contratação de empresa pertencente a parente de magistrado ou servidor não abrangido pelas hipóteses expressas de nepotismo poderá ser vedada pelo tribunal, quando, no caso concreto, identificar risco potencial de contaminação do processo licitatório. (Incluído pela [Resolução nº 229, de 22 de junho de 2016](#))

Art. 3º É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de Contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante, devendo tal condição constar expressamente dos editais de licitação.

Declaro, ainda, que no caso de alteração da situação societária que se enquadre na referida resolução, comprometo-me a comunicar tal fato a esse **TJDFT**, imediatamente.



Documento assinado eletronicamente por **Anderson Mendes Pimenta, Usuário Externo**, em 22/09/2026, às 08:42, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Jair Oliveira Soares, Desembargador Presidente**, em 23/09/2026, às 15:31, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tjdft.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5441301** e o código CRC **F3FE0AF7**.