



**ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO**

Anexo I do Edital

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 00592.000270/2021-31

Solução de Comunicação Unificada, com serviço telefônico fixo comutado – STFC e PABX virtual em nuvem, baseado em protocolo SIP e tecnologias VoIP.

Rio de Janeiro, julho de 2022

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
25/02/2022	1.0	Finalização da primeira versão do documento.	Equipe de Planejamento
-	2.0	Revisão do documento após análise jurídica.	Não foi necessário



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

Sumário

1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO	4
2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC.....	4
2.1 Bens e serviços que compõem a solução.....	4
3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO	9
3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação	9
3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais.....	10
3.3. Estimativa da demanda	11
3.4. Parcelamento da Solução de TIC.....	11
3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados	11
4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO	12
4.1. Requisitos de Negócio	12
4.2. Requisitos de Capacitação.....	13
4.3. Requisitos Legais	14
4.4. Requisitos de Manutenção.....	15
4.5. Requisitos Temporais	16
4.6. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade	16
4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais	20
4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica.....	20
4.9. Requisitos de Implantação	20
4.10. Requisitos de Garantia e Manutenção	21
4.11. Requisitos de Experiência Profissional.....	22
4.12. Garantia de Execução.....	22
4.13. Vistoria para licitação	23
5 – RESPONSABILIDADES.....	23
5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE	23
5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA.....	24
6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO	27
6.1. Rotinas de Execução.....	27
6.2. Mecanismos formais de comunicação.....	30
6.3. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança	30
7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO	30
7.1. Critérios de Aceitação	30
7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção.....	31
7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos	31
7.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento	34



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

7.5. Do Pagamento	40
8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO	41
9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO.....	42
10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO.....	42
11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS.....	43
12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR	43
12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação	43
13 – ANEXOS	44
14 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO	44



**ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO**

TERMO DE REFERÊNCIA

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019.

1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO

I. O objeto da contratação é Solução de Comunicação Unificada, com serviço telefônico fixo comutado – STFC e PABX virtual em nuvem, baseado em protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), com ligações ilimitadas nas modalidades local e longa distância nacional, para terminais fixos e móveis, com Discagem Direta a Ramal, portabilidade numérica e fornecimento de equipamentos em comodato e softphone, para as unidades circunscritas à Superintendência de Administração no Rio de Janeiro (SAD/RJ), nos estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo.

II. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de tecnologia da informação e comunicação, na forma do parágrafo único do art. 1º da Lei nº 10.520, de 2002.

III. A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Global, do tipo menor preço, conforme o disposto no § 1º, art. 9º do Decreto nº 7.174, de 2010, na modalidade Pregão Eletrônico, conforme determinado no parágrafo único do art. 25 da IN SGD/ME nº 01/2019.

IV. Será vedada a participação de entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio, tendo em vista que esse tipo de participação só se justifica para aquelas contratações que envolvam serviços de grande vulto e/ou de alta complexidade técnica.

V. Não será admitida subcontratação do objeto licitatório.

2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1 Bens e serviços que compõem a solução

I. Trata-se de contratação de Solução de Comunicação Unificada, com serviço telefônico fixo comutado – STFC e PABX virtual em nuvem, baseado em protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), com ligações ilimitadas nas modalidades local e longa distância nacional, para terminais fixos e móveis, com Discagem Direta a Ramal, portabilidade numérica e fornecimento de equipamentos em comodato e softphone, para as unidades circunscritas à Superintendência de Administração no Rio de Janeiro (SAD/RJ), nos estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo, doravante denominada Solução, que visa à substituição total do atual sistema de telefonia, com vistas à sua modernização, integração, otimização de gestão e aumento da segurança e disponibilidade de acesso, virtualizando ao máximo as funções lógicas de PABX.

II. A Solução deverá ser caracterizada como Comunicações Unificadas (UC) com Sistema de Telefonia Fixa Comutada, composta por um conjunto de equipamentos e sistemas que executam funções de Controladora SIP, Media Gateway/Roteador IP/PSTN, Session Border Controller (SBC), Sistema de Administração/Gerenciamento, Aparelhos Telefônicos IP, dentre outros elementos.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

III. Deverá ser capaz de entregar ramais IP/SIP DDR (discagem direta a ramal), a serem utilizados para realização de chamadas telefônicas internas, via rede de dados (rede privada Multiprotocol Label Switching – MPLS ou Internet), e chamadas telefônicas externas locais e nacionais ilimitadas, através da rede pública de telefonia (PSTN), integrando telefones de mesa (terminais telefônicos IP/SIP), computadores e aplicativos móveis (smartphone e tablets), através de softwares que emulam o ramal com voz (softphone) como solução de comunicação integrada de telefonia (PABX Virtual em Nuvem) entre as unidades do AGU e seu público, de forma contínua, de acordo com especificações e condições presentes neste Termo de Referência.

IV. Devem ser garantidas as funcionalidades de comunicação interna e externa em todos os ramais VoIP, com garantia de segurança criptográfica e redundâncias em seus funcionamentos, permitindo a realização de ligações fixas locais e nacionais ilimitadas, e ligações entre ramais a custo zero.

V. Todos os equipamentos e sistemas fornecidos devem ser tecnicamente compatíveis entre si e homologados pela Solução de PABX Virtual em Nuvem, a fim de garantir a interoperabilidade da Solução e a entrega de todas as suas funcionalidades, especialmente aquelas que são complementares ao protocolo SIP.

VI. A AGU possui conectividade entre as suas unidades através de rede WAN (MPLS) e concentra o tráfego na AGU (SEDE II), desta forma, a Contratada deverá fornecer os serviços de telefonia IP nesta infraestrutura de dados. Tal infraestrutura de WAN será oferecida pela AGU e utilizada pela Contratada, a infraestrutura de rede local (switches, cabeamento estruturado, etc.) existente nas unidades poderá ser utilizada pela Contratada e complementada ou adequada, mas não poderá ser motivo de não execução dos serviços, ou seja, qualquer adaptação ou disponibilização de elementos tecnológico serão de responsabilidade da Contratada sem custo adicional para a AGU.

VII. Os equipamentos deverão ser disponibilizados em regime de comodato.

VIII. O serviço em nuvem a ser contratado deve permitir a portabilidade de dados, e as informações do contratante devem estar disponíveis para transferência de localização em prazo adequado.

IX. Para que esteja habilitado a prestar serviços de computação em nuvem, o provedor de serviço deve atender aos requisitos estabelecidos pelo Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, no que couber, conforme Capítulo V da Instrução Normativa GSI/PR nº 5, de 30 de agosto de 2021.

X. A Contratada deverá disponibilizar suporte técnico em período integral, zelando pela perfeita execução dos serviços contratados, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados, com atendimento em até 04 (quatro) horas em caso de falha da prestadora nos acessos aos referidos serviços, em conformidade, também, com as normas da ANATEL;

XI. A Contratada será responsável por fornecer e executar a manutenção preventiva e corretiva de todos os equipamentos e facilidades que forem necessários à realização dos serviços constantes do objeto, instalados ou não nas dependências do Contratante, sem nenhum ônus para a Administração.

XII. Deverá assegurar à Contratante a manutenção da numeração já utilizada, conforme as normas de portabilidade da ANATEL, inclusive na hipótese de serem disponibilizados novos



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

acessos, ao término do contrato ou na hipótese de sua rescisão.

XIII. No que se refere aos serviços de implantação, instalação e ativação, os valores deverão ser cotados considerando o custo total para cada localidade, que serão pagos nos primeiros 12 (doze) meses do contrato, sendo excluídos caso ocorra sua prorrogação.

XIV. Deverá ser realizado treinamento, de natureza teórica e prática, que deverá abranger todos os equipamentos, componentes e softwares da Solução ofertada, conforme descrito neste termo de referência.

XV. Endereço das unidades onde os serviços serão prestados:

TABELA 01 – ENDEREÇO DAS UNIDADES E PRAZOS DE INÍCIO DE EXECUÇÃO

UNIDADE	ENDEREÇO	SERVIDOR RESPONSÁVEL	TELEFONES	INÍCIO DA EXECUÇÃO
SAD/RJ	Rua Rodrigo Silva, Nº 26, 18º Andar, Centro, Rio de Janeiro-RJ. CEP: 20.011-902.	Raysom Pereira	(21) 3095-6100	Em até 45 dias da assinatura do Contrato
SAD/RJ – ALMOX	Praça Procópio Ferreira, Nº 86, Centro, Rio de Janeiro – RJ. CEP: 20.221-901			Em até 45 dias da assinatura do Contrato
SAD/RH	Rua da Assembleia, Nº 77, 13º Andar, Centro, Rio de Janeiro. CEP: 20.011-001.			Em até 45 dias da assinatura do Contrato
PRU/RJ	Rua: México, nº 74 – Centro – RJ CEP: 20031-140	Sr. Francisco Ricardo Sra. Ana Lúcia Pacheco	(21) 3095-6200	Em até 45 dias da assinatura do Contrato
PRF/RJ – EAGU	Av. Nilo Peçanha, nº 151 – 6º, 7º e 8º andares. Centro – RJ. CEP: 20020-100.	Sr. Dário Alves Sr. Rodrigo Melo	(21) 3095-6400	Em até 45 dias da assinatura do Contrato
CJU/RJ	Av. Rio Branco, Nº 311, 8º andar, Centro, Rio de Janeiro-RJ. CEP: 20.040-009.	Sra. Sonia Maria Paz	(21) 3095-6300	Em até 45 dias da assinatura do Contrato
EACGAU	Av. Rio Branco, nº 123 – 7º andar – Centro – RJ CEP 20040-005	Dra. Daniella Fialho	(21) 2508-3650	Em até 45 dias da assinatura do Contrato
PSU/NRI	Rua: XV de Novembro, nº 4 - 8º andar - Centro, Niterói/RJ. CEP: 24.020-977.	Sra. Leila Dantas	(21) 3125-8500	Em até 45 dias da assinatura do Contrato
PSF/NRI	Rua: XV de Novembro, nº 4 - 7º andar - Centro, Niterói/RJ. CEP: 24.020-977.	Sra. Sandra Coutinho	(21) 3218-2500	Em até 45 dias da assinatura do Contrato
PSU/CPS	Praça São Salvador, nº 62, 3º andar, Sala 216 – Centro – Campos dos Goytacazes/RJ – CEP	Sra. Marília Tavares	(22) 4009-1050	Em até 60 dias da assinatura do Contrato



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

UNIDADE	ENDEREÇO	SERVIDOR RESPONSÁVEL	TELEFONES	INÍCIO DA EXECUÇÃO
	28.010-000			
PSF/CPS	Praça São Salvador, nº 62, 2º andar, Sala 216 – Centro – Campos dos Goytacazes/RJ – CEP:28.010-000	Sra. Arinete Porto	(22) 4009-1070	Em até 60 dias da assinatura do Contrato
PSU/PTS	Rua 16 de Março, Nº 155, 3º andar, Sala 302, Centro, Petrópolis/RJ. CEP: 25.620-040.	Sr. Roni Venâncio	(24) 2103-1200	Em até 60 dias da assinatura do Contrato
PSU/VRD	Avenida Amaral Peixoto, 891 – Centro – Volta Redonda/RJ CEP 27253-223	Sra. Ana Cristina Correa	(24) 2102-7450	Em até 60 dias da assinatura do Contrato
PSF/VRD		Sra. Solange Aparecida	(24) 2102-7475	Em até 60 dias da assinatura do Contrato
EA/NFR	Av. Alberto Braune nº 128 – 3º e 4º andares - Centro – Nova Friburgo/RJ – CEP 28613-000	Sr. Arthur Maia	(22) 2524-3650	Em até 60 dias da assinatura do Contrato
PSF/PTS	Rua Barão de Tefé, nº 120 - Centro – Petrópolis/RJ CEP 25620-010	Sr. Arthur Maia	(24) 2242-5816	Em até 60 dias da assinatura do Contrato
PU/ES	Rua Pietrângelo de Biase, 56, 5º andar - Centro – Vitória/ES CEP 29.010-190	Sr. Marcelo Teixeira	(27) 3041-4200	Em até 45 dias da assinatura do Contrato
PF/ES	Rua José Alexandre Buaiz, N.º 160, Salas 1101-1105 e 1107, Enseada do Suá, Vitória/ES. CEP: 29.050-545	Sra. Jéssica Furlani	(27) 3041-4300	Em até 45 dias da assinatura do Contrato
CJU/ES	Rua Pietrângelo de Biase, 56, 6º andar - Centro – Vitória/ES CEP 29.010-190	Sr. Roberto Zuccon	(27) 3041-4360	Em até 45 dias da assinatura do Contrato
ER/ Cachoeiro de Itapemirim	Rua 25 de Março, nº 116 – 3º andar – Centro – Cachoeiro de Itapemirim/ES CEP. 29.300-100	Sra. Marcela Sthel	(28) 3321-8050	Em até 60 dias da assinatura do Contrato

Os prazos previstos para início da execução poderão ser prorrogados, desde que comprovado que são inexequíveis, ou que houve alguma situação que impossibilite seu cumprimento. O pedido de prorrogação deverá ser devidamente justificado e encaminhado à contratante para decidir.

XVI. Foi realizado levantamento junto às unidades que utilizam o atual serviço, especificando as características de cada tipo de pacote, bem como as diferenças em relação à



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

presença de um software (softphone), para que fosse informada a demanda de cada um, para cada tipo específico, que resultou na composição e na demanda do serviço, com segue:

TABELA 02						
Pacote	DDD 21	DDD 22	DDD 24	DDD 27	DDD 28	Total
Pacote com aparelho - tipo 1 - para Terminal IP de mesa com ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação	549	35	45	98	6	733
Pacote com aparelho - tipo 2 para Terminal IP Premium de mesa com ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação.	68	6	12	27	0	113
SOFTPHONE oferecendo ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação. (Sob demanda)	391	29	40	75	4	539
Total	1008	70	97	200	10	-
Implantação, instalação e ativação	8	2	3	2	1	16

XVII. Distribuição dos aparelhos e softphones por unidades:

TABELA 03				
Código de área	Unidades	Aparelho simples - IP - Tipo 1	Aparelho simples - IP - Tipo 2	Softphone
21	SAD/RJ	43	4	43
	SAD/RJ –RFF	14	1	10
	SAD/RH	13	1	11
	PRU/RJ	192	22	100
	PRF/RJ E EAGU	182	23	122
	CJU/RJ	6	6	55
	EACGAU	12	1	10
	PSU/NRI	42	4	26
	PSF/NRI	45	6	14
	Subtotal	549	68	391
22	PSU/CPS	7	2	7
	PSF/CPS	10	2	15
	EA/NFR	18	2	7
	Subtotal	35	6	29
24	PSU/PTS	17	4	14
	PSF/PTS	11	2	12
	PSU/VRD	6	3	5
	PSF/VRD	11	3	9



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

	Subtotal	45	12	40
27	PU/ES	35	16	34
	PF/ES	59	8	35
	CJU/ES	4	3	6
	Subtotal	98	27	75
28	ER/CIM	6	0	4
	Subtotal	6	0	4
Total		733	113	539

XVIII. O Serviço que compõe a solução com respectivo código do Catálogo de Serviços – CATSER:

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT/CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
1	Solução de Comunicação Unificada, com serviço telefônico fixo comutado – STFC e PABX virtual em nuvem, baseado em protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), com ligações ilimitadas nas modalidades local e longa distância nacional, para terminais fixos e móveis, com Discagem Direta a Ramal, portabilidade numérica e fornecimento de equipamentos em comodato e softphone, para as unidades nos estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo.	27731	1	Unid.

3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

I. Conforme relatado nos Estudos Técnicos Preliminares, a Superintendência de Administração no Rio de Janeiro – SAD/RJ utiliza a locação de centrais telefônicas com tecnologia IP e digitais – PABX híbrido, com aparelhos telefônicos digitais, IP e analógico, tronco E1 e analógicos, com bilhetagem automática, para atender sua demanda de serviço de telefonia, que é fornecido através de outra contratação, com serviço telefônico fixo comutado (STFC), local e de longa distância. A contratação alcança seu limite legal de vigência em maio de 2022.

II. O atual modelo de contratação vinha atendendo à SAD/RJ satisfatoriamente, porém, com o surgimento da pandemia de COVID-19, e a consequente expansão do trabalho remoto, bem como a criação de equipes virtuais e regionalizadas e a iminência da implantação do novo programa de gestão, fez-se necessária a avaliação de uma atualização do sistema de



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

comunicação utilizado, de maneira a permitir maior flexibilidade no uso dos ramais, com a comunicação sendo viabilizada a partir de diversos dispositivos de forma integrada.

III. A atual solução utilizada não é capaz de oferecer a flexibilidade hoje pretendida, já que não existe a possibilidade de uso dos ramais através de software, ficando limitado aos aparelhos telefônicos instalados nas unidades.

IV. Nesse contexto, considerando que no mercado já existem soluções capazes de atender satisfatoriamente a essa nova demanda, oferecendo tecnologias que integram o atual modelo, com aparelhos nas unidades, inclusive com novos recursos, e a disponibilização de softwares (softphone) que podem ser utilizados, tanto a partir do computador pessoal, quanto a partir de dispositivos móveis (smartphones e tablets), conferindo a pretendida flexibilidade, optou-se por iniciar o processo de nova contratação com essa tecnologia.

V. Considerando ainda que o serviço telefônico fixo comutado, que é prestado através de outro contrato, por opção da contratada, só foi renovado pelo período de seis meses, e que existe a possibilidade e a disponibilidade de que ele seja contratado como uma solução de comunicação unificada com o PABX, foi decidido que os serviços seriam integrados, reunindo uma solução que engloba o serviço telefônico fixo comutado e de PABX em nuvem.

VI. Logo, sendo o serviço de grande importância pelo seu impacto institucional e por prestar apoio à realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional da AGU, cuja interrupção pode causar prejuízo ao exercício dessas atividades, devendo ser prestado de forma permanente e por mais de um exercício financeiro, a contratação terá a natureza continuada, podendo ser prorrogado até o limite de 60 meses, nos termos do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

I. A contratação de central PABX está prevista no Plano Anual de Contratações – PAC da SAD/RJ de 2022, item 61, no valor estimado de R\$ 553.375,44 (quinhentos e cinquenta e três mil, trezentos e setenta e cinco reais e quarenta e quatro centavos).

II. O serviço telefônico fixo comutado, que teve o fim de sua vigência antecipada, e consequentemente passou a integrar a presente contratação, está previsto no item 46 do PAC, com valor de R\$ 390.201,81 (trezentos e noventa mil, duzentos e um reais e oitenta e um centavos).

III. A contratação também busca o alinhamento ao objetivo estratégico da SGA de aprimorar os serviços de TIC, implementando uma solução de comunicação integrada, assegurando os requisitos necessários para garantir a segurança da informação.

IV. O Plano Diretor de Tecnologia da Informação – 2021-2023 (PDTI) da AGU, entre seus princípios e diretrizes, especificamente o PD 17, traz como princípio norteador que se privilegie o uso de soluções em nuvem, objetivando a racionalização da gestão e custos nos centros de dados e nas unidades.

V. Entre as necessidades identificadas no PDTI, especificamente a N5, consta o serviço de telefonia e comunicação, que visa garantir a plena comunicação entre as unidades, membros e servidores da AGU, bem como ampliar os meios de comunicação, desenvolvendo soluções



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

eficientes, modernas e econômicas.

3.3. Estimativa da demanda

I. A estimativa foi baseada em informações fornecidas pelas unidades, feitas através de e-mail, para que fosse informada a demanda para cada tipo de pacote, considerando a realidade de cada uma, e a expectativa em relação ao trabalho remoto, que foi consolidada conforme tabelas 02 e 03 presentes no item 2.1 deste Termo de Referência.

3.4. Parcelamento da Solução de TIC

I. Em regra, as contratações de compras, serviços e obras da Administração Pública devem ser divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, nos moldes do art. 23, § 1º, da Lei nº 8.666/1993, visando ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala.

II. Considerando que a contratação é um serviço que se enquadra no conceito de comunicação unificada, de forma a possibilitar que todas as unidades da AGU na 2ª Região compartilhem um sistema, o parcelamento da Solução não seria tecnicamente vantajoso, ou até mesmo inviável, já que poderia levar à contratação de diversas empresas, gerando dificuldades para a integração, com sistemas completamente diferentes, podendo impactar significativamente na qualidade do serviço e até mesmo no seu valor.

III. Destaca-se, também, o custo operacional e gerencial de se manter diversos contratos para o mesmo objeto, hipótese já reconhecida pelo legislador na nova lei sobre as licitações e contratos, que prevê que o princípio do parcelamento deverá ser adotado quando tecnicamente viável e economicamente vantajoso, devendo-se considerar o custo de vários contratos frente às vantagens de redução de custos que o parcelamento pode proporcionar.

IV. Logo, considerando que a contratação de uma única empresa pode significar um ganho técnico, já que cumpriria o objetivo de integração e unificação pretendidos, e que o parcelamento não se mostra economicamente vantajoso, e até pode ser tecnicamente inviável, o objeto não será parcelado.

V. Cumpre informar que existem empresas no mercado capazes de atender à demanda nesses moldes, e que por se tratar de um serviço em nuvem, é essencial que elas sejam capazes de garantir os requisitos mínimos de segurança da informação determinados pelo Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República.

3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

I. Com a contratação pretende-se modernizar a comunicação telefônica das unidades da 2ª Região, de forma a atender às novas necessidades trazidas pela expansão do trabalho remoto



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

e a implantação do programa de gestão, conferindo a mobilidade e a flexibilidade que essa nova realidade exige.

II. Para possibilitar a almejada modernização, pretende-se também que seja integrado, dentro de um conceito de comunicação unificada, o serviço telefônico fixo comutado e o PABX, que passará a ser hospedado em nuvem.

III. O resultado deve estar alinhado ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da AGU e aos objetivos estratégicos da Secretaria-Geral de Administração, além de garantir os requisitos capazes de mitigar riscos relativos à segurança da informação.

4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

I. Deverão ser fornecidos ramais IP/SIP DDR (discagem direta a ramal), a serem utilizados para realização de chamadas telefônicas internas, via rede de dados, e chamadas telefônicas externas locais e nacionais ilimitadas, através da rede pública de telefonia (PSTN), integrando telefones de mesa (terminais telefônicos IP/SIP), computadores, tablets e smartphones, através de aplicativos que emulam o ramal com voz (softphone) como solução de comunicação integrada de telefonia, de forma contínua. Possibilitando ligações ilimitadas de quaisquer dos ramais (terminais de mesa ou softphone) do sistema a qualquer telefone fixo ou móvel (celular), com qualquer DDD, em todo território brasileiro;

II. Todo trafego telefônico, chamadas locais Fixo-Fixo, chamadas locais Fixo- Móvel (VC1), longa distância nacional LDN Fixo-Fixo (Degrau 1 a 4) e longa distância nacional Fixo-Móvel (VC2 e VC3), deverá ser encaminhado através da rede STFC do fornecedor seguindo a regulamentação vigente da Anatel;

III. Deverá ser garantida a sobrevivência mínima da telefonia local, com possibilidade de efetuar chamadas externas em caso de queda dos links de dados;

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

V. Deverá ser disponibilizado softphone com versão para instalação em sistemas operacionais Windows 10, iOS 10 ou superior e Android 10 ou superior, estando disponível nas principais lojas de aplicativos, como App Store e Google Play;

VI. O software deverá ser ofertado em sua última versão e deverá ter atualizações disponibilizadas durante toda vigência contratual;

VII. O softphone deverá ser disponibilizado conforme a demanda, seja nos ramais que já utilizam aparelho, seja exclusivamente para uso do software;

VIII. Deverão ser disponibilizadas as opções de relatórios gerenciais e relatórios de chamadas, contendo diversos tipos de opções, como chamadas por ramal, por horário, por



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

localidade, entre outros;

IX. O sistema de telefonia IP deverá permitir a administração via web, utilizando HTTPS como protocolo para acesso à interface de administração, com controle de usuários com diversos perfis de acesso;

X. Deverá permitir a configuração, gerenciamento, administração e monitoramento de todos os recursos através da interface gráfica web intuitiva e amigável, sem necessidade de interrupção dos serviços;

XI. A Interface deverá ser compatível com os principais navegadores como Edge, Mozilla Firefox, Chrome, Safari e Opera;

XII. Deverá permitir autenticação de ramal em diversos aparelhos IP ou softphones com o mesmo número do ramal;

XIII. Deverá possuir todos os procedimentos e protocolos mais modernos e seguros existentes, principalmente relativos à criptografia e segurança, de maneira a mitigar riscos relativos à segurança da informação.

XIV. A Contratada deverá possuir Termo de Direito/Delegação/Autorização/Concessão/Outorga de operação, expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para prestação do serviço telefônico fixo comutado – STFC em todo território nacional ou nos estados do Rio de Janeiro e do Espírito Santo.

XV. O Datacenter principal da Solução deverá estar localizado em território brasileiro.

4.2. Requisitos de Capacitação

I. Deverá ser realizado treinamento, de natureza teórica e prática, que deverá abranger todos os equipamentos, componentes e softwares da Solução ofertada, com no mínimo:

- a) Visão geral de administração e operação da Solução;
- b) Arquitetura da Solução: componentes centrais, gateways, roteadores, infraestrutura de rede, configuração de protocolos, codecs e dimensionamento;
- c) Elementos de segurança: protocolos, criptografia, prevenção de ataques;
- d) Melhores práticas de segurança e gerenciamento;
- e) Administração de usuários, grupos e perfis de acesso;
- f) Uso de telefones IP SIP, funcionalidades, menus e configurações;
- g) Uso do softphone, instalação, funcionalidades, menus e configurações;
- h) Configuração de presença para terminais IP SIP e Softphone;
- i) Procedimentos e rotinas de backup e upgrade de software;
- j) Análise de alarmes e troubleshooting;
- k) Utilização dos canais de suporte técnico disponibilizados;
- l) Gerenciamento e programação de relatórios;
- m) Administração de rotinas periódicas para manutenção do ambiente;
- n) Sistema de bilhetagem e tarifação;



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

II. O treinamento será realizado durante a vigência do contrato, preferencialmente após a conclusão das instalações, ou em datas a serem definidas pela Contratante.

III. A Contratada deverá apresentar o plano de treinamento em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, que deverá ser elaborado com participação da Contratante, para posterior aprovação.

IV. O treinamento poderá ser ministrado no modelo virtual ao vivo (remoto por videoconferência) através da plataforma Microsoft Teams, sem ônus adicional para a contratante.

V. Sem prejuízo do treinamento, poderão ser disponibilizados manuais, tutoriais e vídeos para consulta, que tratam dos principais tópicos da Solução.

VI. Todos os materiais entregues, disponibilizados e utilizados para o treinamento, bem como os disponibilizados para consulta, serão concedidos com direito de uso e de reprodução à SAD/RJ, de forma irrestrita, para sua aplicação e uso em treinamentos internos.

VII. Caso ocorram, os custos de deslocamento, hospedagem, alimentação ou qualquer outro tipo de custo com o instrutor devem ser arcados pela Contratada.

4.3. Requisitos Legais

I. A solução deve estar em conformidade com os seguintes requisitos legais e normativos:

- a) Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- b) Lei nº 9.472/97, de 16 de julho de 1997 - Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações;
- c) Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018 - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação;
- d) Decreto nº 6.654, de 20 de novembro de 2008 - Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações prestado no regime público;
- e) Resolução ANATEL nº 396, de 31 de março de 2005 - Regulamento de Separação e Alocação de Contas;
- f) Resolução ANATEL nº 426, de 9 de dezembro de 2005 - Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC;
- g) Resolução ANATEL nº 632, de 7 de março de 2014 - Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC;
- h) Resolução ANATEL nº 605, de 26 de dezembro de 2012 - Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – RGQ-STFC;
- i) Resolução ANATEL nº 709, de 27 de março de 2019 - Regulamento Geral de Numeração – RGN;
- j) Resolução ANATEL nº 614, de 28 de maio de 2013 - Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia;
- k) Resolução ANATEL nº 460, de 19 de março de 2007 - Regulamento Geral de



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

Portabilidade

- l) Instrução Normativa GSI/PR nº 5, de 30 de agosto de 2021 - Requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem;
- m) Instrução Normativa GSI/PR nº 01/2008 - Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta;
- n) Norma Complementar nº 21/IN01/DSIC/GSIPR - Diretrizes para o Registro de Eventos, Coleta e Preservação de Evidências de Incidentes de Segurança em Redes nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, direta e indireta.

4.4. Requisitos de Manutenção

I. 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 do mesmo de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.

II. 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 da Contratante. O serviço tem por objetivo manter o funcionamento dos equipamentos alocados em todas as unidades, necessários para a prestação do serviço dentro dos níveis acordados neste Termo de Referência.

III. Eventuais custos de deslocamento, e demais despesas, já devem estar inclusos na Solução.

IV. A comunicação de problema ou solicitação de suporte remoto deverá ser feita pela Contratante 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 também enviado por e-mail informado pela Contratante.

V. A Contratada deverá fornecer sistema Web que permita consulta aos chamados abertos pela Contratante, incluindo o horário de sua abertura e fechamento, bem como o seu andamento.

VI. Os telefones, e-mails e páginas da Internet, a serem utilizados para a abertura dos chamados, devem ser informados formalmente pela Contratada em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato.

VII. Os chamados serão categorizados em níveis de criticidade, conforme descrito na tabela abaixo:

Nível de criticidade	Descrição
01	Ocorrências que tenham impacto na Solução de Telefonia IP SIP como um todo e ocasionem não recebimento de chamadas internas ou externas, ou afetem funcionalidades ou serviços críticos
02	Ocorrências que tenham impacto na Solução de Telefonia IP SIP na unidade, e ocasionem não recebimento de chamadas internas ou externas, ou afetem funcionalidades ou serviços críticos



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

03	Ocorrências que tiverem impacto limitado a um pequeno grupo de ramais, ou afetem funcionalidades ou serviços não críticos.
04	Ocorrências relativas a manutenções preventivas, corretivas não urgentes, atualizações de softwares, firmwares, reconfiguração de ambiente, ou ajustes não urgentes e necessários na solução para seu perfeito funcionamento

VIII. Os chamados deverão ser atendidos, considerando seu nível de criticidade, nos seguintes prazos:

Nível	Tempo máximo para início do atendimento (T1)	Tempo máximo de conclusão do atendimento (T2)	Modo de contagem do tempo
01	30 min.	4 horas úteis	Tempo corrido (24 x 7 x 365)
02	60 min.	4 horas úteis	Tempo corrido (24 x 7 x 365)
03	90 min.	6 horas úteis	Tempo corrido (24 x 7 x 365)
04	120 min.	12 horas úteis	Tempo corrido (24 x 7 x 365)

IX. Compreende horas úteis o intervalo ininterrupto de 8h às 18h, em dias úteis.

X. Após as 18h suspende-se a contagem de tempo e continua a partir das 8h do dia útil subsequente, ou a partir do horário agendado com a Contratante, que deverá ser registrado no chamado.

XI. De comum acordo entre as partes, a Contratada poderá realizar atendimento fora do intervalo de 8h às 18h nos dias úteis, ou a qualquer hora nos finais de semana e feriados.

XII. A Contratada deve apresentar relatório mensal com os chamados abertos, com informações sobre o tempo de início do atendimento e sua conclusão.

4.5. Requisitos Temporais

I. A implantação do serviço deverá seguir os prazos elencados na tabela com endereços das unidades, presente na tabela 01, no item 2.1 deste Termo de Referência.

II. Os prazos previstos poderão ser estendidos pela Contratante, desde que comprovado que é essencial para a plena implantação da Solução.

4.6. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

I. A Solução deverá atender aos requisitos de segurança da informação e privacidade, de forma ampla, adotando políticas e boas práticas, de forma a mitigar os riscos, principalmente os relacionados ao previsto na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

II. Em relação aos requisitos específicos do provedor de serviço em nuvem, a Solução deverá implementar práticas de fortalecimento dos mecanismos de virtualização, que devem incluir, no mínimo:

- a) Desabilitar ou remover todas as interfaces, portas, dispositivos ou serviços desnecessários executados pelo sistema operacional;
- b) Configurar com segurança todas as interfaces de rede e áreas de armazenamento virtuais;
- c) Estabelecer limites para a utilização dos recursos de máquina virtual (Virtual Machine - VM);
- d) Manter todos os sistemas operacionais e as aplicações em execução na máquina virtual em suas versões mais atuais;
- e) Validar a integridade das operações de gerenciamento de chaves criptográficas;
- f) Possuir controles que permitam aos usuários autorizados do órgão ou da entidade acessarem os registros de acesso administrativo do monitor de máquina virtual - Hypervisor; e
- g) Habilitar o registro completo do Hypervisor;

III. Em relação ao gerenciamento de identidades e registros:

- a) Possuir procedimentos de controle de acesso que abordem a transição entre as funções, os limites e controles dos privilégios dos usuários e os controles de utilização das contas de usuários;
- b) Impor mecanismo de autenticação que exija tamanho mínimo, complexidade, duração e histórico de senhas de acesso;
- c) Suportar tecnologia single sign-on para autenticação;
- d) Suportar mecanismos de autenticação multifator ou outra alternativa que aumente o grau de segurança no processo de autenticação de usuários do órgão ou da entidade no provedor de serviço de nuvem, de acordo com nível de criticidade da informação;
- e) Permitir ao órgão ou à entidade gerenciar as próprias identidades, inclusive criação, atualização, exclusão e suspensão no ambiente fornecido pelo provedor de serviço de nuvem; e
- f) Atender aos requisitos legais, às melhores práticas de segurança e a outros critérios exigidos pelo órgão ou pela entidade em seus processos de autenticação, controle de acesso, contabilidade e de registro (formato, retenção e acesso);

IV. Em relação à segurança de aplicações web disponibilizadas no ambiente de nuvem:

- a) Utilizar firewalls especializados na proteção de sistemas e aplicações;
- b) Desenvolver código web em conformidade com as melhores práticas de desenvolvimento seguro e com os normativos existentes;
- c) Utilizar melhores práticas de segurança de sistemas operacionais e de aplicações;



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

- d) Realizar periodicamente testes de penetração de redes e de aplicações; e
- e) Possuir um programa de correção de vulnerabilidades;

V. Em relação à segregação de dados:

- a) Isolar, utilizando separação lógica, todos os dados e serviços do órgão ou da entidade de outros clientes de serviço em nuvem;
- b) Segregar o tráfego de gerenciamento do tráfego de dados do órgão ou da entidade; e
- c) Implementar dispositivos de segurança entre zonas;

VI. A Solução deve possuir processos de gestão de continuidade de negócios e de gestão de mudanças, em conformidade com os normativos existentes e com as melhores práticas nessas áreas;

VII. Possuir um plano de recuperação de desastres que estabeleça procedimentos de recuperação e de restauração de plataforma, infraestrutura, aplicações e dados após incidentes de perda de dados;

VIII. Estabelecer um canal de comunicação seguro utilizando, no mínimo, Secure Sockets Layer/Transport Layer Security (SSL/TLS);

IX. Utilizar um padrão de encriptação seguro, conforme padrão internacional reconhecidamente aceito, que possa ser implementado com chaves de encriptação geradas e armazenadas pelo órgão ou pela entidade;

X. Disponibilizar facilidades que possibilitem a aplicação de uma proteção criptográfica própria do órgão ou da entidade;

XI. Notificar, imediatamente, aos órgãos ou às entidades incidente cibernético contra os serviços ou dados sob sua custódia;

XII. Possuir procedimentos necessários para preservação de evidências, conforme legislação; e

XIII. Demonstrar estar em conformidade com os padrões de segurança de nuvem, por meio de auditoria anual Service and Organization Controls 2 (SOC 2), conduzida por um auditor independente, com a apresentação dos relatórios de tipo I e tipo II.

XIV. Possuir procedimentos em relação ao descarte de ativos de informação e de dados, que assegurem:

- a) Sanitizar ou destruir, de modo seguro, os dados existentes nos dispositivos descartados por meio da utilização de métodos que estejam em conformidade com os padrões estabelecidos para a conduta e as melhores práticas;
- b) Destruir, de modo seguro, ativo de informação no fim do ciclo de vida ou considerado inservível, com o fornecimento de um Certificado de Destruição de Equipamento Eletrônico (Certificate of Electronic Equipment Destruction - CEED) e discriminar os ativos que foram reciclados, bem como o peso e os tipos de materiais obtidos em virtude do processo de destruição; e
- c) Armazenar, de modo seguro, ativos de informação a serem descartados, em ambiente com acesso físico controlado, com registro de toda movimentação de entrada e de saída de dispositivos.

XV. A Contratada deve apresentar, em tempo determinado pela Contratante, sua Política



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

de Segurança da Informação (POSIN), ou equivalente, aderente ao disposto na IN GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020, incluindo políticas ou normas para proteção de dados pessoais vigentes e atualizadas.

XVI. Realizar, em conjunto com a Contratante, análise de impacto na privacidade dos dados pessoais relacionada à Solução de TIC, considerando o descrito pelo relatório de impacto à proteção de dados pessoais, conforme previsto na Lei nº 13.709/2018.

XVII. Realizar e apresentar à Contratante periodicamente uma análise/avaliação de riscos da arquitetura da Solução, indicando os eventos de risco ao qual o sistema está exposto, baseada em prévia análise de vulnerabilidades dos ativos que compõem a Solução de TIC, resguardando os segredos de negócio, direitos autorais e direitos de propriedade intelectual aplicáveis.

XVIII. Apresentar, em tempo determinado pela Contratante:

- a) Documentação que descreve a arquitetura física e lógica da Solução de TIC;
- b) Uma descrição dos controles de segurança da informação e privacidade implementados em cada componente descrito na arquitetura física e lógica; e
- c) Matriz de responsabilidades descrevendo a atribuição das responsabilidades pela segurança da informação na organização, pela privacidade (encarregado), identificação dos gestores de serviços com dados pessoais, operador(es) de tratamento de dados, relacionada ao objeto da contratação e com relação aos itens aqui descritos.

XIX. Possuir e implementar um Plano de Continuidade Operacional e um Plano de Contingência relacionados ao objeto contratado, que garantam o nível requerido de continuidade para a segurança da informação durante uma situação adversa.

XX. Possuir um processo de Gestão de Incidentes que registre os incidentes de segurança da informação e privacidade ocorridos e que contemple: a definição de incidente; o escopo da resposta; quando e por quem as autoridades devem ser contatadas; papéis, responsabilidades e autoridades; avaliação de impacto do incidente; medidas para reduzir a probabilidade e mitigar o impacto do incidente; descrição da natureza dos dados pessoais afetados; as informações sobre os titulares de dados pessoais envolvidos; procedimentos para determinar se um aviso para indivíduos afetados e outras entidades designadas (por exemplo, órgãos reguladores) é necessário; além de implementar e manter controles e procedimentos específicos para detecção, tratamento e resposta a incidentes de segurança da informação e de privacidade, de forma a reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a Contratante estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela Contratante.

XXI. Implementar os controles necessários para coleta e preservação de evidências de incidentes de segurança da informação e privacidade.

XXII. Possuir e implementar processo de gestão de mudanças adequado para que mudanças na organização, nos processos de negócio e nos recursos de processamento da informação sejam controlados e não afetem a segurança da informação e privacidade, reduzindo o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a Contratante está exposta, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela Contratante.

XXIII. Dispor, possuir e implementar processo de gestão de capacidade e recursos para redundância de forma que a utilização dos recursos seja monitorada, ajustada e as projeções das necessidades de capacidade futura sejam avaliadas para garantir o desempenho dos ativos



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

relacionados ao objeto do contrato, assegurando também a disponibilidade e recuperação de dados e informações, em conformidade com um plano de continuidade relacionado ao objeto contratado, que garanta o nível requerido de continuidade para a segurança da informação durante uma situação adversa.

XXIV. Possuir e manter trilhas de qualidade e teste de software, e realizar desenvolvimento seguro, aderente ao disposto em dispositivo legal correlato publicado pelo GSI/PR.

XXV. Implementar e manter controles e procedimentos específicos para assegurar o nível adequado de segurança da informação às redes corporativas da Contratante e da Contratada, de forma a reduzir o nível de risco ao qual a Solução de TIC e a Contratante estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela Contratante.

XXVI. Possuir e implementar política de backup das informações e dos registros de log da solução contratada, em conformidade com os dispositivos legais aplicáveis, a ser homologada pela Contratante, que assegure a manutenção de cópias de segurança de todos os componentes de software dos sistemas, de suas bases de dados e da documentação associada, observando a técnica, os cuidados requeridos para cada caso, de modo a ser possível a plena recuperação de versões dos sistemas e dados salvaguardados em caso de falha ou por solicitação da Contratante, reduzindo o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a Contratante está exposta, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela Contratante.

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

I. A Solução deve apresentar linguagem clara e objetiva, com interfaces intuitiva, preferencialmente no idioma Português do Brasil, sobretudo os manuais com os procedimentos de configuração, operação e manutenção.

4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

I. Os requisitos de arquitetura tecnológica e demais especificações referentes a hardware, software, padrões de interoperabilidade, linguagens de programação e interfaces encontram-se elencados no Anexo I (Requisitos e Especificações da Solução) deste Termo de Referência.

4.9. Requisitos de Implantação

I. A forma de implantação da solução será gradual, por ativação de unidades da AGU, com suas respectivas quantidades de canais de comunicação em entroncamento com a rede pública de telefonia, ramais e portabilidade numérica.

II. A prioridade da implantação será para as unidades das capitais (Rio de Janeiro e Vitória).

III. Será facultado à Contratante a escolha da quantidade e localidade de suas unidades que serão ativadas (integradas a nova Solução) e, portanto, a quantidade de ramais contratados.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

IV. A implantação da Solução será dividida em duas fases:

- a) Planejamento – se inicia com emissão da Ordem de Serviço de ativação da primeira unidade, contemplando análise do ambiente proposto no que concerne à verificação de pré-requisitos, compatibilidade, interoperabilidade e conexão dos produtos e dispositivos nas unidades;
- b) Implantação - inclui serviços de instalação e configuração dos equipamentos e softwares, além da integração à nova solução de telefonia.

V. Os serviços de implantação deverão ser executados pela Contratada durante o horário de expediente da AGU, de segunda-feira a sexta-feira, podendo eventualmente, de comum acordo entre as partes, quando previamente agendados, serem realizados em finais de semana e feriados para atendimento ou acompanhamento de atividades que necessitem ser executados nestes dias, sem ônus adicional para a Contratante.

4.10. Requisitos de Garantia e Manutenção

I. Todos os softwares e equipamentos que compõe a Solução e entregues pela Contratada deverão ter garantia de funcionamento e manutenção durante toda a vigência do Contrato e sem ônus adicional para a Contratante.

II. A garantia deverá atender, no mínimo:

- a) Todas as funcionalidades suportadas pelos componentes da solução, incluindo hardware e software, independente de terem sido configurados anteriormente e da política de comercialização do fabricante;
- b) Elementos de softwares e firmwares, abrangendo o direito de instalação de novas versões e atualização de correções e melhorias da versão atual (update) disponibilizados pelo fabricante, durante todo o período da contratação e sem ônus adicional para a Contratante;
- c) Equipamentos (hardware), abrangendo a manutenção corretiva ou substituição de equipamentos defeituosos que forem fornecidos pela Contratada durante todo o período da contratação, independente da política de comercialização do fabricante.

III. Os reparos necessários, troca de peças ou substituição dos equipamentos deverão ser prestados na modalidade on-site, nas dependências da Contratante, nos endereços das unidades da AGU informadas na Tabela 01, presente no item 2.1, parágrafo XIV deste Termo de Referência, onde os equipamentos estiverem instalados.

IV. Quando necessária a substituição dos equipamentos, a Contratada terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para realizá-la nas unidades das capitais e região metropolitana e 72 (setenta e duas) horas nas unidades do interior.

V. A Contratada deverá substituir equipamento se, em um período de 6 (seis) meses, ocorrer mais de 3 (três) chamados referentes ao mesmo problema (desde que a causa-raiz do mesmo tenha sido atribuída ao equipamento), ou mais de 5 (cinco) chamados referentes a problemas distintos (desde que a causa-raiz dos mesmos tenha sido atribuída ao equipamento).

VI. Os chamados para atendimento deverão seguir as regras elencadas no item 4.4 deste



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

Termo de Referência.

4.11. Requisitos de Experiência Profissional

I. A execução da implantação deverá ser realizada por profissional com perfil adequado, que deve ser demonstrado por meio de certificação oficial do fabricante nos produtos da solução VoIP implantada.

II. Durante toda execução do contrato, os profissionais que atendem à Solução devem possuir o perfil técnico adequado para cada situação específica.

4.12. Garantia de Execução

I. A Contratada apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 5 % (cinco por cento) do valor total do contrato, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

a) A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

b) O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666 de 1993.

II. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

b) prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada.

III. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

IV. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

V. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem 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 Economia.

VI. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

VII. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

VIII. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

IX. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.13. Vistoria para licitação

I. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, conforme endereços elencados na tabela 01 deste Termo de Referência, acompanhado por servidor designado para esse fim, em horário e data a serem agendados através do e-mail **cpl.sad.rj@agu.gov.br**.

II. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

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

IV. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

V. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

VI. Independente da realização de vistoria, o adjudicatário deverá apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço como requisito para celebração do contrato.

5 – RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

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

II. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, anotando em registro próprio (Sistema Compras.gov.br Contratos) as falhas detectadas, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

- III. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- IV. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada;
- V. Receber o objeto fornecido pela Contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- VI. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- VII. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- VIII. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da Contratada, no que couber;
- IX. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- X. Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo;
- XI. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

- I. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- II. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- III. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- IV. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis após a assinatura do contrato, junto à Contratante, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a Contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- V. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- VI. Responsabilizar-se e reparar quaisquer danos diretamente causados à Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela Contratante, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

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

VIII. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

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

X. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

XI. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);

XII. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da Contratante;

XIII. Não fazer uso das informações prestadas pela Contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;

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

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

XVI. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;

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

XVIII. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

XIX. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

XX. Repassar à Contratante, durante a vigência do contrato, todos os preços, vantagens, descontos e ofertas pecuniárias ofertados ao mercado, para clientes de perfil e porte similares aos da Contratante, sempre que forem mais vantajosos;

XXI. Dispor de um sistema de supervisão capaz de informar à Contratante quaisquer ocorrências ou anormalidades que possam afetar a segurança e o sigilo das comunicações;



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

XXII. Disponibilizar número de acesso telefônico, com funcionamento ininterrupto para abertura de chamados, e que permita o registro de chamado em caso de indisponibilidade ou deficiência dos serviços;

XXIII. Responsabilizar-se pelos custos de manutenção, bem como pela conservação da infraestrutura de modo a atender às necessidades relacionadas aos seus equipamentos;

XXIV. Manter durante a vigência do contrato a mesma numeração de identificação dos terminais telefônicos que sofreram portabilidade ou foram cedidos à Contratante, salvo situações excepcionais devidamente justificadas e aceitas pela Contratante;

XXV. Ressarcir a Contratante por interrupções imotivadas ou àquelas que não tiverem sido informadas e que vierem a impedir o tráfego de entrada e saída de ligações telefônicas da Contratante, observadas às condições previstas nos parágrafos do art. 32 da Resolução Anatel nº 717/2019;

XXVI. Emitir Nota Fiscal discriminando os valores a serem pagos e, quando for o caso, os valores a serem descontados, considerando-se sempre os valores de tarifas dos serviços contratados;

XXVII. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações telefônicas decorrentes da contratação, considerando os recursos disponibilizados pela Contratada;

XXVIII. Aceitar nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato;

XXIX. Caberá à Contratada, além do cumprimento das disposições da Lei nº 9.472/97, da respectiva concessão da ANATEL, do Decreto nº 6.654/2008 e das Resoluções Anatel nº 426/2005 e 632/2014, prestar os serviços conforme as metas de qualidade estipuladas pela ANATEL, em especial no que diz respeito ao encaminhamento das chamadas, obtenção do sinal de discar, sucesso na realização da comunicação com o destino e qualidade da transmissão;

XXX. Caberá à Contratada apresentar mensalmente Relatório de Serviços Prestados (RSP) e Relatório de Indisponibilidade de Serviços (RIS), que identifique os serviços, pelo menos, por unidade.

XXXI. Realizar treinamento, de natureza teórica e prática, que deverá abranger todos os equipamentos, componentes e softwares da Solução ofertada, conforme descrito neste Termo de Referência;

XXXII. Utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a Contratante está exposta, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela Contratante;

XXXIII. Reportar de imediato à Contratante incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados à Solução de TIC;

XXXIV. Implementar e manter controles e procedimentos específicos para assegurar completo e absoluto sigilo quanto a todos os dados e informações de que o preposto ou os demais empregados da Contratada venham a tomar conhecimento em razão da execução do contrato, de forma a assegurar que seus empregados e outros profissionais sob sua direção e/ou controle respeitem o uso dos dados somente para as finalidades previstas em contrato e as



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

restrições de uso dos ativos utilizado para desenvolvimento e/ou operação da Solução de TIC, cumprindo e fazendo cumprir o disposto nos Termo de Compromisso e Termo de Ciência firmados respectivamente, pelo representante legal e pelos empregados da Contratada;

XXXV. Assegurar que os ambientes tecnológicos de desenvolvimento, teste, homologação e produção estejam segregados e possuam controles de segurança da informação adequados a cada ambiente, de forma a reduzir o nível de riscos de acessos ou modificações não autorizadas;

XXXVI. Apresentar à Contratante, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança da informação e privacidade especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como demais dispositivos legais aplicáveis;

XXXVII. Disponibilizar todos os recursos necessários para que a Contratante, ou outra entidade por ela indicada, realize atividade continuada de auditoria de segurança da informação e privacidade relacionadas ao objeto do contrato;

XXXVIII. Realizar em conjunto com a Contratante, ou com outros órgãos por ela indicados, ações de tratamento de incidentes de segurança da informação e privacidade relacionados ao objeto do contrato, bem como apoiar essas ações com o monitoramento e o envio de informações tempestivos.

6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Rotinas de Execução

I. Será realizada reunião inicial com a participação dos gestores, fiscais e das equipes técnicas da Contratante e da Contratada, na qual serão definidos:

- a) O planejamento para implantação da Solução, com cronograma para entrega dos serviços de instalação, configuração e testes da solução, com respectivos equipamentos;
- b) Os prazos para entrega da documentação e relatórios exigidos;
- c) A metodologia e cronograma dos treinamentos;
- d) Os canais de comunicação entre a Contratante e Contratada, segundo critérios definidos neste Termo de Referência.

II. O responsável técnico pela Solução e o preposto da Contratada deverão, obrigatoriamente, participar da reunião inicial.

III. Todas as decisões e encaminhamentos deverão ser registrados em ata.

IV. A reunião poderá ser realizada remotamente através de videoconferência.

V. Todos os equipamentos a serem instalados deverão ser entregues diretamente nas unidades, conforme endereços elencados na Tabela 01 deste Termo de Referência.

VI. A Contratada terá que apresentar mensalmente o Relatório de Serviços Prestados (RSP), que deverá registrar todos os chamados referentes à prestação dos serviços, incluindo informações sintéticas dos chamados abertos e fechados, com ênfase para aqueles resolvidos no mês e o respectivo cumprimento dos níveis de serviço, constando no mínimo:



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

- a) Data e hora de registro do chamado;
- b) Data e hora de início do atendimento do chamado;
- c) Data e hora de conclusão do atendimento do chamado;
- d) Número do ticket;
- e) Tipo de chamado;
- f) Elemento da solução;
- g) Identificação do problema;
- h) Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;
- i) Identificação do responsável pela abertura do chamado;
- j) Identificação do técnico responsável pela execução do serviço, bem como outras informações pertinentes.

VII. A Contratada também terá que apresentar mensalmente o Relatório de Indisponibilidade de Serviços (RIS), que deverá conter informações sintéticas e analíticas, das indisponibilidades de cada item de serviço contratado, com identificação do serviço, datas e horas e tempo total das de indisponibilidades, constando no mínimo:

- a) Identificação do serviço;
- b) Identificação da unidade onde o serviço está sendo executado;
- c) Identificação do número do ramal, quando aplicável;
- d) Número do chamado aberto para relatar a indisponibilidade;
- e) Elemento da solução;
- f) Identificação do problema;
- g) Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;
- h) Identificação do responsável pela abertura do chamado, se for o caso;
- i) Identificação do técnico responsável pela execução do serviço, bem como outras informações pertinentes.

VIII. As informações presentes no Relatório de Serviços Prestados e no Relatório de Indisponibilidade de Serviços podem ser alteradas por acordo entre as partes.

IX. Mensalmente a Contratada deve comprovar sua regularidade fiscal, por meio de consulta on-line ao SICAF, bem como entregar os documentos e relatórios exigidos neste Termo de Referência.

X. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

XI. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

XII. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

XIII. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

XIV. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, conforme atribuições definidas na Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

XV. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

XVI. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

XVII. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da Contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

XVIII. Em hipótese alguma, será admitido que a própria Contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

XIX. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

XX. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à Contratada de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.

XXI. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

XXII. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

XXIII. As notas fiscais/faturas devem ser disponibilizadas mensalmente, para cada endereço das unidades da AGU onde são prestados os serviços, conforme endereços elencados na Tabela 01 deste Termo de Referência, individualmente e com respectiva identificação, e consolidadas com o detalhamento dos serviços cobrados, devendo ser disponibilizadas através de portal on-line e/ou enviadas para o e-mail cadastrado.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

XXIV. Ao término do contrato, a Contratada prestará todo o apoio necessário à transição contratual, de forma a garantir a continuidade dos serviços prestados.

XXV. A Contratada deverá providenciar a eliminação, por parte do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, de qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

6.2. Mecanismos formais de comunicação

I. As comunicações relativas a ocorrências que envolvam a Solução devem, obrigatoriamente, ser registradas no Sistema Compras.Gov.Br Contratos, e também podem ser encaminhadas via mensagem eletrônica.

II. Na troca de informações entre a Contratante e Contratada, principalmente para o início da implantação de cada etapa e a ativação de qualquer ramal ou softphone, deverá ser adotada preferencialmente as ordens de serviço, conforme modelo presente no Anexo VI deste Termo, utilizando-se mensagens eletrônicas apenas para assuntos administrativos relativos à execução contratual, comunicação de problema ou solicitação de suporte remoto.

III. A comunicação também poderá ser realizada através de portal web disponibilizado pela Contratada.

6.3. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

I. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

II. O **Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos Anexos IV e V deste Termo de Referência.

7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Critérios de Aceitação

I. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no item 7.3 deste Termo de Referência, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

Contratada:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

II. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

III. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

- a) não produziu os resultados acordados;
- b) deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- c) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

I. Para recebimento do serviço quanto à implantação, deverão ser realizados os seguintes testes:

- a) Testes de verificação da instalação e integração dos diversos componentes, conforme definido no planejamento;
- b) Testes funcionais na solução demonstrando o atendimento dos critérios de recebimento definidos;
- c) Testes de alta disponibilidade do ambiente;
- d) Testes de roteamento de chamadas demonstrando a capacidade do sistema de utilizar rotas alternativas em caso de falha de componentes chaves ou circuitos de comunicação de dados;
- e) Testes de roteamento de chamadas demonstrando a capacidade do sistema de utilizar rotas mais econômicas para chamadas externas.

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

III. Os componentes da Solução deverão estar com softwares de segurança, de antivírus, de backup, agente de monitoração e administração, entre outros utilizados no ambiente de servidores da Contratante, devidamente instalados, quando aplicável.

IV. Todos os componentes fornecidos pela Contratada devem estar instalados em sua última versão e com firmware e patches atualizados.

7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

I. A Contratada deverá atender aos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos e/ou Níveis de Qualidade, conforme Instrumento de Medição de Resultado abaixo:

Indicador 01 – Indicador da Disponibilidade dos Ramais IP com DDR, oferecendo ligações locais e nacionais ilimitadas, em cada unidade.	
Item	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o pleno funcionamento dos Ramais IP, oferecendo ligações locais e nacionais ilimitadas.
Meta a cumprir	A Contratada deverá fornecer a Contratante o nível de serviço igual ou superior ao índice disponibilidade mínimo de 96,67%, calculado em bases mensais, considerando o serviço na unidade como um todo.
Instrumento de medição	Através das ferramentas de gestão e fiscalização e conciliação com o Relatório de Serviços Prestados (RSP) e Relatório de Indisponibilidade de Serviços (RIS) emitido mensalmente pela contratada.
Forma de acompanhamento	Através da verificação do pleno funcionamento dos Ramais IP ATIVADOS, oferecendo ligações locais e nacionais ilimitadas.
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo	Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima em 96,67% do SERVIÇO CONTRATADO O índice deverá ser calculado utilizando a forma $(ID) = [1 - (A / B)] \times 100$, no qual “A” corresponde a soma em horas de todos períodos de interrupção de funcionamento dos ramais IP no mês e “B” corresponde o número de horas do mês (considerando 720 horas – 30 dias)
Início de Vigência	A partir do recebimento definitivo da instalação dos ramais IP.
Faixas de Ajuste no Pagamento	ID entre 96,67% e 100% – não haverá desconto valor de pagamento mensal da unidade; ID entre 93,33% e 96,66% – desconto de 2% do valor de pagamento mensal da unidade; ID entre 90,00% e 93,32% – desconto de 3% do valor de pagamento mensal da unidade; ID abaixo de 90,00% – desconto de 5% do valor de pagamento mensal da unidade.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

Indicador 02 – Indicador do atendimento tempestivo dos chamados abertos conforme prazos estipulados no item 4.4, em cada unidade.	
Item	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o atendimento tempestivo dos chamados abertos, tanto para início do atendimento, quanto para sua conclusão.
Meta a cumprir	A Contratada deverá atender aos chamados dentro dos prazos estipulados no percentual igual ou superior a 80%, calculado em bases mensais, considerando o serviço na unidade como um todo.
Instrumento de medição	Através das ferramentas de gestão e fiscalização e conciliação com o relatório mensal dos chamados abertos, conforme previsto no item 4.4 deste Termo de Referência.
Forma de acompanhamento	Através de acompanhamento pela fiscalização e verificação do relatório de chamados abertos.
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo	O índice deverá ser calculado utilizando a fórmula $(ID) = (A / B) \times 100$, no qual "A" corresponde ao total de chamados atendidos no prazo e "B" corresponde ao total de chamados abertos no período.
Início de Vigência	A partir do recebimento definitivo da instalação dos ramais IP.
Faixas de Ajuste no Pagamento	ID entre 80% e 100% – não haverá desconto valor de pagamento mensal da unidade; ID entre 60% e 79,9% – desconto de 1% do valor de pagamento mensal da unidade; ID abaixo de 60% – desconto de 2% do valor de pagamento mensal da unidade.

II. Os serviços serão considerados insatisfatórios se a empresa não atingir pelo menos a meta de 96,67% (noventa e seis inteiros e sessenta e sete centésimos por cento) no indicador 01 e 80% (oitenta por cento) no indicador 02.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

III. A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

IV. No primeiro mês de execução do contrato, a aferição será preventiva e as posteriores avaliativas.

a) Preventiva: a que tem caráter preventivo/corretivo. Diante da constatação de problemas, será dada ciência à Contratada, para resolução de pendências, caso haja, ao longo do período;

b) Avaliativa: a que terá validade para contagem da pontuação que determinará a percentagem de pagamento.

V. O Instrumento de Medição de Resultado - IMR vinculará o pagamento dos serviços aos resultados alcançados em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados.

7.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

I. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

a) falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação;

b) ensejar o retardamento da execução do objeto;

c) fraudar na execução do contrato;

d) comportar-se de modo inidôneo; ou

e) cometer fraude fiscal.

II. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à Contratada as seguintes sanções:

a) Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

b) Multa de:

b.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

b.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

obrigação assumida;

b.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

b.4. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração Contratante a promover a rescisão do contrato;

b.5. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

c) Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

d) Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.

III. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no subitem anterior também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.

IV. As sanções previstas nas alíneas “a”, “c”, “d” e “e” do parágrafo II deste item poderão ser aplicadas à Contratada juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

V. Sem prejuízo de outras que possam ocorrer durante a execução do contrato, são ocorrências com respectivas sanções:

Id	Ocorrência	Sanção
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 0,1% sobre o valor total adjudicado.
2	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
3	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual. Multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.
4	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços	Multa de 0,1% por dia sobre o valor total adjudicado. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

Id	Ocorrência	Sanção
	solicitados, por até de 15 (quinze) dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Contrato por parte da empresa, podendo ensejar na rescisão contratual unilateral e multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.
5	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 15 (quinze) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Multa de 0,1% a 10% do valor total adjudicado. Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc.).	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública. Multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado. Sem prejuízo da rescisão unilateral do Contrato
7	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública. Multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado. Sem prejuízo da rescisão unilateral do Contrato
8	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da Contratante.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública. Multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado. Sem prejuízo da rescisão unilateral do Contrato.
9	Não apresentar a POSIN - Política de Segurança da Informação no prazo estipulado pela Contratante.	Advertência Multa de 0,1% por dia de atraso sobre o valor total adjudicado. Atraso superior a 15 dias configura-se como inexecução total do Contrato por parte da empresa, podendo ensejar na rescisão contratual unilateral e multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.
10	Não apresentar o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais – RIPD relacionado a solução de TIC no prazo estipulado pela Contratante.	Advertência Multa de 0,1% por dia de atraso sobre o valor total adjudicado. Atraso superior a 15 dias configura-se como inexecução total do Contrato por parte da empresa, podendo ensejar na rescisão contratual unilateral e multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.
11	Não apresentar o relatório de análise e avaliação de riscos de acordo com a periodicidade definida pela Contratante.	Advertência Multa de 0,1% por dia de atraso sobre o valor total adjudicado. Atraso superior a 15 dias configura-se como inexecução total do Contrato por parte da empresa, podendo ensejar na rescisão contratual unilateral e multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.
12	Não apresentar documentação, quando solicitada, que descreve a arquitetura física e lógica do objeto, controles de segurança	Advertência Multa de 0,1% a 10% sobre o valor total adjudicado. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

Id	Ocorrência	Sanção
	da informação e matriz de responsabilidades	Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral e multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.
13	Não apresentar descrição dos controles de segurança da informação implementados em cada componente listado na arquitetura física e lógica.	Advertência Multa de 0,1% a 10% sobre o valor total adjudicado. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral e multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.
14	Não apresentar Plano de Continuidade Operacional e Plano de Contingência.	Advertência Multa de 0,1% a 10% sobre o valor total adjudicado. Pode-se considerar inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral e multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.
15	Não apresentar documento que evidencie: • Processo formal de Gestão de Incidentes; • Controles implementados para coleta e preservação de evidências de incidentes de segurança da informação e privacidade; • Processo de Gestão de Mudanças ou de Gestão de Capacidade;	Advertência Multa de 0,1% a 10% sobre o valor total adjudicado. Pode-se considerar inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral e multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.
16	Não apresentar documentação que comprove estar em conformidade: • Com desenvolvimento seguro presente em dispositivo legal correlato publicado pelo GSI/PR; • Com nível adequado de segurança da informação às redes corporativas da Contratante e da Contratada.	Advertência Multa de 0,1% a 10% sobre o valor total adjudicado. Pode-se considerar inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral e multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.
17	Não apresentar documentação: • Referente a política de backup; • Referente aos controles criptográficos; • Probatória que evidencie as políticas e controles de acesso; • Referente à comprovação de registros de eventos e incidentes; • Referente à documentos de comprovação de registros de eventos e rastreabilidade; • De comprovação de procedimentos e controles adequados para	Advertência Multa de 0,1% a 10% sobre o valor total adjudicado. Pode-se considerar inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral e multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

Id	Ocorrência	Sanção
	compartilhamento, uso e proteção da informação; • Não apresentar documentos de comprovação de procedimentos periódicos de análise de vulnerabilidades.	
18	Não apresentar comprovação de salvaguarda de logs e registro das atividades de administradores e operadores.	Advertência Multa de 0,1% a 10% sobre o valor total adjudicado. Pode-se considerar inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral e multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.
19	Não apresentar documentação de reporte de incidentes.	Advertência Multa de 0,1% a 10% sobre o valor total adjudicado. Pode-se considerar inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral e multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.
20	Não apresentar Termos de Compromisso e Ciência.	Advertência Multa de 0,1% a 10% sobre o valor total adjudicado. Pode-se considerar inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral e multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.
21	Não apresentar documentação de que a Solução de TIC possui processamento que garante descarte seguro.	Advertência Multa de 0,1% a 10% sobre o valor total adjudicado.
22	Não apresentar documentação das providências de revogação de privilégios quando solicitado.	Advertência Multa de 0,1% a 10% sobre o valor total adjudicado.
23	Não apresentar documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança da informação e privacidade especificados na contratação.	Advertência Multa de 0,1% a 10% sobre o valor total adjudicado. Pode-se considerar inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral e multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.
24	Não disponibilizar recursos para auditoria de segurança da informação e privacidade relacionadas ao objeto do contrato.	Advertência Multa de 0,1% a 10% sobre o valor total adjudicado. Pode-se considerar inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral e multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.
25	Não realizar em conjunto com a contratante, ou com outros órgãos por ela indicados, ações de tratamento de incidentes de segurança da informação e privacidade relacionados ao objeto do contrato.	Advertência Multa de 0,1% a 10% sobre o valor total adjudicado. Pode-se considerar inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral e multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.
26	Não atendimento das regras relacionadas ao tratamento, processamento e uso dos dados pessoais.	Advertência Multa de 0,1% a 10% sobre o valor total adjudicado. Pode-se considerar inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral e



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

Id	Ocorrência	Sanção
		multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.

VI. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

- a) tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- b) tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- c) demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

VII. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

VIII. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

IX. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

X. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

XI. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

XII. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

XIII. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

XIV. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

XV. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

7.5. Do Pagamento

I. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

II. Quando houver glosa parcial dos serviços, a Contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

III. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

IV. O pagamento será apenas para os pacotes/ramais efetivamente ativados.

V. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

VI. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

VII. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

VIII. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período de prestação dos serviços;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

IX. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, 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 a Contratante;

X. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

XI. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

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



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

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

XIV. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

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

XVI. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

XVII. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

XVIII. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

XIX. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

I. A pesquisa de preços foi realizada através de consulta direta aos fornecedores, conforme inciso IV do art. 5º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 5 de agosto de 2020, não sendo utilizado outros meios de pesquisa pelos seguintes motivos:

- a) Cada contratação possui uma série de especificidades, como recursos disponíveis, localidades, entre outros fatores, que dificultam e até impossibilitam a comparação com o objeto a contratar;
- b) Como não existe definido um código no CATSER, específico para a solução, e consequentemente uma medida geral para o serviço, torna-se inviável a pesquisa no painel de preços, principalmente para efeito de disponibilização de valores que possam ser comparados, considerando suas similaridades;
- c) Como o serviço não possui uma unidade de medida definida, e cada contratação possui suas especificidades, a consulta a outros órgãos não fornece meios efetivos de comparação de valores.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

II. Logo, considerando as características únicas do objeto, como endereços, quantidades e tipos de equipamentos, entre outros fatores, a pesquisa direta com fornecedores foi a única que se mostrou capaz de oferecer uma estimativa minimamente condizente com o que o mercado pratica.

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Quantidade	Unidade de medida	Valor Unitário Máximo (R\$)	Valor Total Máximo (R\$)
1	Solução de Comunicação Unificada, com serviço telefônico fixo comutado – STFC e PABX virtual em nuvem, baseado em protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), com ligações ilimitadas nas modalidades local e longa distância nacional, para terminais fixos e móveis, com Discagem Direta a Ramal, portabilidade numérica e fornecimento de equipamentos em comodato e softphone, para as unidades nos estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo.	01	Unid.	919.988,34	919.988,34

9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

I. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

Gestão/Unidade: 00001/110102;

Fonte de Recursos: 01000000;

Programa de Trabalho: 168530;

Elemento de Despesa: 33.90.39;

Plano Interno: AGU0041.

10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

I. O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

II. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, desde que se demonstre a vantajosidade dos



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

preços contratados para a Administração.

11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS

I. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

II. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da Contratada, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela Contratante, do **Índice de Serviços de Telecomunicações – IST**, da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

IV. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

V. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

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

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

VIII. O reajuste será realizado por apostilamento.

12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

I. O regime da execução do contrato é a Empreitada por Preço Global, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o menor preço para a seleção da proposta mais vantajosa, conforme definido no § 1º, art. 9º do Decreto nº 7.174, de 2010.

II. Conforme determinado no parágrafo único do art. 25 da IN SGD/ME nº 01/2019, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, na forma eletrônica, nos termos do Decreto nº 10.024, de 2019, com julgamento pelo critério de menor preço.

III. A fundamentação é pautada na premissa de que a contratação do serviço se baseia em padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos neste Termo de Referência, por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado, caracterizando-se como “serviço comum” conforme parágrafo único, do art. 1º da Lei nº 10.520, de 2002.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

13 – ANEXOS

I. São parte integrante deste Termo de Referência os seguintes anexos:

- a) Anexo I – Requisitos e Especificações da Solução;
- b) Anexo II – Estudo Técnico Preliminar;
- c) Anexo III – Instrumento de Medição de Resultado - IMR;
- d) Anexo IV – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo;
- e) Anexo V – Termo de Ciência;
- f) Anexo VI - Modelo de Ordem de Serviço;
- g) Anexo VII – Lista de switches nas unidades.

14 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 00091/2021/GAB/SADRI/SGA/AGU, de 28 de junho de 2021.

Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 1, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovado pela autoridade competente.

LUIZ CLAUDIO SANTOS THOME:02807429750 0 Assinado de forma digital por LUIZ CLAUDIO SANTOS THOME:02807429750 Dados: 2022.07.12 13:17:11 -03'00' LUIZ CLAUDIO SANTOS THOMÉ MATRÍCULA SIAPE: 2577362	FABIANO GUILHERME DE MENDONÇA:09895842759 42759 Assinado de forma digital por FABIANO GUILHERME DE MENDONÇA:09895842759 Dados: 2022.07.12 13:13:10 -03'00' FABIANO GUILHERME DE MENDONÇA MATRÍCULA SIAPE: 1315396	RAYSON JERÔNIMO RIBEIRO PEREIRA MATRÍCULA SIAPE: 2409977
--	--	---



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NO RIO DE JANEIRO

Autoridade Máxima da Área de TIC

FÁBIO RODRIGO MACHADO
DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
MATRÍCULA SIAPE Nº 2037727

Brasília, 18 de abril de 2022.

Aprovo,

Autoridade Competente

MARGARETE BRITES BARBOZA
SUPERINTENDENTE REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO
MATRÍCULA SIAPE Nº 1317355

Rio de Janeiro, 03 de maio de 2022.