



821

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

**TERMO DE REFÊNCIA**

| <b>RESPONSÁVEL PELA SOLICITAÇÃO</b>  | <b>SUPERINTENDÊNCIA OU DIRETORIA</b>               |
|--|--|
| Nome: Guilherme Linhares de Oliveira<br>E-mail: <a href="mailto:assessoriatecnica@creama.org.br">assessoriatecnica@creama.org.br</a><br>Ramal para contato: (98) 2106-8300 | Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação |

**1. OBJETO:**

**1.1.** O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de Solução Centralizada de Voz IP, com estrutura de comunicações Unificadas e PABX Virtual em Nuvem, baseado em protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), Fornecimento de equipamentos para todas unidades Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Maranhão (CREA-MA), visando a substituição total do atual sistema de telefonia, também visando a modernização, integração e otimização de gestão e aumento de segurança e disponibilidade de acesso, virtualizando ao máximo as funções lógicas de PABX, incluindo aparelhos de telefonia IP e Headphone com compatibilidade 802.3at Power Over Ethernet Plus (PoE+), conforme especificações, exigências e quantidades estabelecidas neste documento.

**1.2. Quantidade**

| <b>LOTE</b> | <b>ITEM</b> | <b>QUANT</b> | <b>UNIDADE DE AQUISIÇÃO MÁXIMA</b> | <b>DESCRIÇÃO DO ITEM CATSER</b>   |
|-------------|-------------|--------------|------------------------------------|---|
| ÚNICO       | 1           | 36           | UNIDADE                            | Instalação/ Manutenção/ Expansão/ Programação/ Locação Equipamento Telefônico |

**CATSER:** 18627

**Obs.:** A quantidade máxima de ramais a ser instalado será de **15** com serviço básico e **21** com serviço avançado. Os ramais serão instalados conforme solicitação do fiscal do contrato do CREA/MA.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

**1.3. Informações complementares ao objeto:**

- 1.3.1. Características gerais:** A solução deverá ser baseada em PABX Virtual, IP PBX, ser hospedado em Datacenter fora da estrutura CREA-MA, em protocolo SIP, conforme RFC 3261. Deverá possuir interface de gerenciamento WEB, em Português do Brasil, para proporcionar agilidade no Controle de Acordo de Nivel de Serviço - ANS e administração da solução de Comunicações Unificadas. A plataforma deverá ter características de “multitenant” para que possa atender a todas as particularidades das localidades do CONTRATANTE.
- 1.3.2. Disponibilidade:** A solução deve seguir o plano geral de metas da ANATEL e possuir números válidos na rede nacional de telefonia, para a área de cobertura dos códigos de áreas do CREA-MA em São Luís-MA, do tipo discagem direta a ramal (DDR). O serviço de PBX deve ser hospedado em datacenter, com classificação Tier 3 ou que possua as seguintes certificações: ISO 27001, ISO 27017 e ISO 27018. O datacenter deve ficar em região brasileira (por questões de latência), com réplica geográfica automática, para situações de DR em caso desastre no datacenter local. Toda a banda de entrada e saída já devem estar inclusas na solução e não podem ser contabilizadas separadamente. A solução deve permitir o encaminhamento de chamadas, programado por número telefônico, em caso de falha na rede, para qualquer outro destino telefônico como por exemplo um outro número fixo ou um número celular. A CONTRATADA deverá providenciar a migração das linhas fixas existentes, de acordo com a legislação vigente sobre portabilidade numérica, sempre que couber, conforme a legislação vigente, resolução da ANATEL nº 460 de 19 de março de 2007 ou superior.
- 1.3.3. Características Gerais da Solução de PBX IP:**
- 1.3.3.1. Licenciamento centralizado, garantindo total mobilidade dos usuários para qualquer site da solução:
- 1.3.3.2. Gerenciamento centralizado, através de interface 100% Web de todos os recursos da plataforma: ✓
- 1.3.3.3. O gerenciamento da plataforma deve permitir controlar não só a



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

localidade sede/matriz, mas também as demais localidades remotas integrantes do projeto;

- 1.3.3.4. Acesso seguro através de controle de usuário e senha utilizando HTTP ou HTTPS;
- 1.3.3.5. Suporte a recuperação segura de senhas de usuários;
- 1.3.3.6. Suporte a registro em qualquer telefone da rede por intermédio de usuário e senha;
- 1.3.3.7. Desvio de chamadas com base no horário e condição (incondicional, ocupado, não atendimento);
- 1.3.3.8. O Sistema multi-tenant deve ter provisionamento e configuração de maneira centralizada e unificada;
- 1.3.3.9. Suporte a uso de serviço HTTP e HTTPS para integrações; possuir suporte total a integração com o Active Directory do CREA-MA, atualmente em Windows Server 2012 R2, por parte da contratada (incluindo suporte a SSO – Single sign-on). Implementar os protocolos segurança SSL ou TLS;
- 1.3.3.10. Possuir suporte a QoS, DSCP, NCoS; possuir suporte a VLAN, para utilização de redes de voz e dados separadas;
- 1.3.3.11. Gerenciamento de grupos de chamadas associando assim os ramais e definindo um número específico e estratégia de roteamento entre os ramais deste grupo;
- 1.3.3.12. Ter controle de usuários com vários perfis de acesso;
- 1.3.3.13. Deve permitir autenticação de ramal em diversos aparelhos IP, analógicos ou Softphones com o mesmo número do ramal;
- 1.3.3.14. Permitir ampliação de capacidade através de inclusão de licenças de software; Configuração, gerenciamento, administração e monitoramento de todos os recursos através da interface gráfica web intuitiva e amigável, sem necessidade de interrupção dos serviços; compatível com os Codecs: G.711(a-law e u-law), G.729 ou G.729a, G.722 ou G.726, ou Opus;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

- 1.3.3.15. Deve implementar o recurso de conferência de chamadas através do telefone permitindo que o usuário/ramal que iniciou se retire sem que a chamada seja finalizada; deverá atender a todos os requisitos de camada de serviços NGN (Next Generation Network) definidos pela ITU-T;
- 1.3.3.16. Possuir suporte a IPv4 e IPv6.

**1.3.4. Gerenciamento:**

- 1.3.4.1. Gerenciamento 100% WEB; Gerenciamento/provisionamento centralizado através de interface WEB;
- 1.3.4.2. Deve possuir gerenciamento centralizado de Telefones IP da solução;
- 1.3.4.3. Compatibilidade com os principais browsers de mercado. Todas as configurações deverão ser replicadas automaticamente para todos os componentes da solução;
- 1.3.4.4. Deve permitir a criação de usuários e perfis personalizados através da interface Web;
- 1.3.4.5. Flexibilidade com relação ao formato dos logins e ao tamanho das senhas. As regras devem permitir aos administradores definirem o tamanho e formato das senhas;
- 1.3.4.6. Gerenciamento através de interface Web com diferentes níveis de permissão de acesso; Suporte a múltiplos acessos simultâneos com controle de integridade dos dados, evitando perdas ou conflitos;
- 1.3.4.7. Suporte a desconexão automática de sessões por tempo de inatividade ou por tempo pré-definido;
- 1.3.4.8. O acesso à interface WEB deverá ser através de HTTP ou HTTPS;

**1.3.5. Segurança:**

- 1.3.5.1. Deve possuir acesso seguro à interface de gerência e monitoramento usando HTTP ou HTTPS;
- 1.3.5.2. Suporte ao transporte de mídia RTP e ao SRTP com algoritmo AES-128 ou AES-256 bits para encriptação de mídia com chaves simétricas.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

dinâmicas e únicas por sessão:

- 1.3.5.3. Suporte a criptografia em chamadas de áudio, vídeo, conteúdo compartilhado e chats em qualquer tipo de endpoint;
- 1.3.5.4. Suporte nativo a DTLS e TLS (1.0, 1.1 e 1.2) para criptografia da sinalização SIP;
- 1.3.5.5. Suporte a criptografia em entroncamentos SIP; Criptografia nativa na transferência de chamadas de um todos os ramais IP da solução;
- 1.3.5.6. Criptografia nativa na comunicação com Gateways de voz usando SIP;

**1.3.6. Serviços de Comunicação**

**1.3.6.1. Serviço básico:**

- a) Discagem por ramal para chamadas internas; Desvios: incondicional, por ocupado, por não atendimento e indisponível;
- b) Chamada em espera; Conferência a 3 (três);
- c) Transferência de chamadas. Identificação do número chamador (BINA);
- d) Identificação do número conectado;
- e) Estacionamento;
- f) Bloqueio, por terminal, de chamadas recebidas internas, externas e a cobrar;
- g) Bloqueio, por terminal, de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular e de chamadas para 0300, 0500 e 0900;
- h) DDR (Discagem Direto à Ramal), com suporte a múltiplas linhas por ramal;
- i) Tom de discagem é tocado imediatamente após retirar o telefone do gancho; Suporte a DTMF para qualquer tipo de ramal conectado à Plataforma;
- j) Permite o bloqueio de DDR para ramais específicos;
- k) Todos os ramais autenticados na solução, independente do dispositivo podem, por padrão, receber chamadas e realizar chamadas entre si ou com números externos dependendo da categoria;
- l) Suporte a transferências com e sem consulta (cega e assistida); Configuração



89

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

individual de ramal realizada através da interface Web;

- m) Permite a utilização de múltiplos dispositivos pelo mesmo ramal, direcionando a chamada para todos os dispositivos ou permitindo ao usuário selecionar qual dispositivo deseja receber chamada (dispositivo preferencial);
- n) Permite o registro simultâneo do mesmo ramal em mais de um dispositivo. Possui suporte à comutação da chamada para qualquer outro dispositivo sem queda da chamada;
- o) Permite registrar múltiplos ramais em um mesmo endpoint SIP (hardphone ou softphone), dependendo apenas que o endpoint suporte essa facilidade;
- p) Cadeado eletrônico – Solicita código para fazer chamadas;
- q) Colocar em espera ou recuperar automaticamente uma chamada;
- r) Música para chamadas em retenção e em espera;
- s) Captura de chamadas individual (dirigida) ou por grupos configuráveis;

1.3.6.2. **Serviços avançados** (devem contemplar todos da licença básica descritos anteriormente, mais os abaixo):

- a) Serviços de Colaboração através de SoftPhone de PC (Windows ou MAC), SmartPhone (Android e iOS) e Tablet (Android e iOS);
- b) Serviços de presença e mensagem instantânea;
- c) Web conferencia: Permite que no mínimo 25 (Vinte e cinco) participantes de um vídeo conferencia conectando-se no servidor de vídeo ou no mínimo 100 (cem) participantes de áudio conferência. Não necessitando a contratação de uma MCU externa. Permite que a vídeo conferencia seja via Browser de internet, cliente ou somente áudio, ao se discar para um número de telefone;
- d) Compartilhamento de telas: Permitir o compartilhamento de tela, o usuário poderá compartilhar uma parte ou inteira ou somente uma aplicação em específico;
- e) Compartilhamento de arquivos: Permitir a troca de arquivos através dos aplicativos: Presença: Controle de presença para os usuários: Online, Ausente.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

Ocupado, Off-line, Ocupado – Em Chamada, Ocupado –Em reunião (integração com calendário do Outlook), online no telefone móvel e ausente no telefone móvel;

- f) Cadeado eletrônico – Solicita código para fazer chamadas;
- g) Colocar em espera ou recuperar automaticamente uma chamada;
- h) Música para chamadas em retenção e em espera;
- i) Configuração de não perturbe;
- j) Permite o atendimento de mais de uma ligação simultaneamente no mesmo ramal. A quantidade de atendimentos simultâneos depende de configuração realizada na conta SIP do ramal e do tipo de aparelho telefônico usado na solução. A segunda chamada é indicada no aparelho através de bip e de sinal luminoso quando o aparelho possui leds;
- k) Consulta de chamadas externas, de entrada, saídas e internas através do ramal ou da interface Web; Desvio de chamadas incondicional, em caso de ocupado, não atendimento e não autenticado, podendo ser imediata ou temporizada. O desvio pode ser feito para outros ramais, para filas de atendimento, correio de voz, URA, FAX ou qualquer outro recurso de qualquer módulo da solução;
- l) Redirecionamento de chamada automática em caso de ocupado, ausente, em caso de não atendimento ou em caso de ativação manual pelo usuário. O redirecionamento poderá ser feito para ramal ou qualquer outra facilidade da solução;
- m) Rechamada automática em caso de ocupado e em caso de não atendimento;
- n) Encaminhamento automático da chamada para outro ramal, número externo ou voicemail ocupado ou ausente;
- o) Encaminhamento automático para outro ramal configurado de forma fixa pelo usuário (ausência programada);
- p) Possui suporte a call-back automático de chamadas;
- q) Chamada em espera (a quantidade de chamadas em espera vai depender apenas



93

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

- da capacidade do endpoint SIP), com suporte a sinalização visual e acústica;
- r) Possui suporte à não perturbe. Esta funcionalidade pode ser habilitada diretamente no teclado dos aparelhos ou através da interface web;
  - s) Os ramais que possuem mais de um dispositivo, poderão fazer e receber chamadas nos múltiplos dispositivos usando o mesmo número do ramal;
  - t) O dispositivo mobile pode ser configurado para ser uma extensão do ramal, podendo comutar a chamada do ramal para o softphone e do softphone para o ramal sem interrupção da chamada;
  - u) Toque simultâneo;
  - v) Possui configuração para toque simultâneo da chamada no dispositivo mobile e no ramal do usuário. O usuário pode atender a chamada em qualquer um; Discagem abreviada individual;
  - w) O SIGA-ME pode ser habilita/desabilitado através da interface Web do sistema ou através do teclado do telefone ou de um telefoneremoto; Possui suporte à facilidade “SIGA-ME” podendo ser ativada dinamicamente ou de forma automática;
  - x) Conferência ad-hoc com até 25 participantes, ou seja, usuários podem iniciar uma conferência sem necessidade de criação de salas, usando facilidades dos endpoints;
  - y) Criação de códigos pessoais (com até 10 dígitos) com permissões de chamadas específicas, possibilitando aos usuários realizarem chamadas externas, a partir de qualquer ramal do IP PBX utilizando a sua senha pessoal;
  - z) Os ramais que são utilizados para discagem através de código pessoal (senha), permanecem com sua categoria inalterada; O código pessoal é único e sempre está associado a um usuário da Plataforma, podendo ser gerado automaticamente pelo sistema ou através de webservices para integrações com sistemas externos e não podem ser alterados por seus usuários;
  - aa) Suporte a DISA:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

- bb) Os bilhetes gerados a partir das chamadas realizadas através de códigos pessoais, permitem identificar o usuário que realizou a mesma, o ramal ou a conta SIP, sem armazenar o código usado na discagem;
- cc) Rediscagem do último número discado ou do último número recebido através de facilidade, independente se o telefone possui tecla de rediscagem ou não;

**1.3.7. Requisitos de Telefonia:**

- 1.3.7.1. Todo tráfego telefônico, chamadas locais e longa distância nacional e internacional, caso existam, tanto para fixo como para móvel, deve ser encaminhado através da rede STFC da CONTRATADA, seguindo a regulamentação vigente da ANATEL;
- 1.3.7.2. Tarifação por tronco-chave ou por ramal; Conta detalhada por ligações fixo-móvel, fixo-fixo e a cobrar;
- 1.3.7.3. Tráfego Ilimitado para todas as chamadas Locais e Longa Distância Nacional, destinos para terminais fixos ou móveis (VC1, VC2 e VC3), com tarifação flat por ramal.

**1.3.8. Facilidade do Software de Tarifação WEB:**

- 1.3.8.1 Permitir o gerenciamento centralizado das informações, podendo conter informações de estatísticas e tarifação do sistema telefônico;
- 2.3.8.1 Extração de relatórios por grupos de ramais;
- 3.3.8.1 Criação de perfis de usuários visualização/ extração de relatórios;
- 4.3.8.1 Extração de relatórios por Área e ou centro de custo alfa numérico;
- 5.3.8.1 O software deverá possibilitar o envio de relatórios via e-mail; emitir relatórios em diversos formatos de arquivo como: PDF e TXT, XLS;
- 6.3.8.1 O software deverá possibilitar a verificação das chamadas efetuadas, com identificação do ramal chamador, número localidade chamada, data, hora e duração da chamada, devidamente valorizadas;

**1.3.9. Implantação dos Terminais:**

- 1.3.9.1. A solução deve entregar os ramais IP conforme as seguintes descrições:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

- 1.3.9.2. A solução deve ser disponibilizada a partir de conexões com a Internet fornecida pela CONTRATANTE;
- 1.3.9.3. A sinalização deve ser SIP entre o CONTRATANTE e o Servidor de Telefonia da Nuvem da CONTRATADA, garantindo a qualidade do serviço de voz;
- 1.3.9.4. Oferta de terminais inclusos, os aparelhos IP em comodato, podendo o CONTRATANTE utilizar os aparelhos IPs existentes, desde que compatíveis com a plataforma de serviços da CONTRATADA;
- 1.3.9.5. Toda infraestrutura da rede interna, switch é de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 1.3.9.6. Toda infraestrutura da rede, que perpassa pela implantação dos RAMAIS são de responsabilidade da CONTRATADA.
- 1.3.9.7. A entrega dos aparelhos IP, devem ser feitos nos endereços de destino das unidades da CONTRATANTE, e os mesmos devem ser entregues previamente configurados, podendo a configuração ser feita de forma remota;

**1.3.10. Do Fornecimento, instalação e manutenção de switch POE:**

1.3.10.1. Deverá ser fornecido e instalado nas dependências da CONTRATANTE nos casos em que houver imprescindível necessidade e apenas quando for imprescindível a utilização de switch do tipo Layer 2 no formato de comodato, com a seguinte especificação mínima:

- Tipo: Layer 2;
- Instalação: 1U em rack de 19";
- Porta: 24 portas 1000 base-t com PoE;
- Taxa transferência: vazão 108gbps, repasse 74mpps; Memória: não aplicável;
- Endereços MAC: 16000;
- Slots de expansão: sem slots de expansão;
- Protocolo: IEEE 802.1d/p/q/s/w, 802.3x/ab/af/at;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

- Tecnologia compatível: IEEE 802.3u, mdi/mdix; incluído instalação e configuração.

**1.3.11. Da Instalação dos Serviços:**

- 1.3.11.1. O serviço deverá ser entregue em funcionamento pela CONTRATADA, prioritariamente, nos endereços das unidades CREA-MA citados neste documento no item 10.2.1;
- 1.3.11.2. O prazo para a entrega inicial dos ramais nas unidades é de até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato e mais 20 (vinte) dias úteis para finalizar;
- 1.3.11.3. O referido prazo poderá ser estendido pela CONTRATADA, mediante solicitação formal à CONTRATANTE, desde que justificado;
- 1.3.11.4. Considera-se o serviço entregue, após as realizações dos testes e pleno funcionamento de todas as funcionalidades previstas nas especificações deste Termo de Referência;
- 1.3.11.5. A CONTRATADA deve elaborar cronograma que englobe todas as atividades necessárias para instalação, configuração, testes e operação que visem operacionalizar o serviço no ambiente da CONTRATANTE;
- 1.3.11.6. O cronograma deve ser apresentado pela CONTRATADA em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato e deve ser elaborado conforme as diretrizes definidas pela CONTRATANTE;
- 1.3.11.7. A CONTRATADA deve efetuar a configuração do serviço de forma a garantir o pleno funcionamento do serviço.

**1.3.12. Dos testes para aceitação dos serviços contratados:**

- 1.3.12.1. Os seguintes procedimentos relacionados aos testes para aceitação dos ramais instalados serão necessários;
- 1.3.12.2. Realização de testes de funcionamento dos ramais instalados a serem executados pela equipe técnica do CONTRATANTE;
- 1.3.12.3. O aceite técnico dos ramais instalados se dará por meio da aprovação dos seguintes testes pelo CONTRATANTE: Aferição, pela equipe da CONTRATANTE, da qualidade da ligação realizada de/para o ramal



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

instalado, em conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência. O faturamento dos ramais IP durante a fase de implantação se dará, mensalmente, de acordo com os ramais que forem sendo concluídos.

**1.3.13. Do Suporte e Manutenção:**

- 1.3.13.1. 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;
- 1.3.13.2. A CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo on-site de manutenção corretiva, reinstalação de equipamentos e substituição de equipamentos após a detecção e comunicação de problema por parte da CONTRATANTE. O serviço tem por objetivo manter o funcionamento dos equipamentos alocados em todas unidades da CREA-MA, necessários para a prestação do serviço dentro dos níveis acordados neste Termo de Referência;
- 1.3.13.3. O custo de deslocamento e demais custos já devem estar inclusos na solução. O suporte remoto e presencial devem obedecer à SLA contratada;
- 1.3.13.4. 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;
- 1.3.13.5. A CONTRATADA deverá fornecer sistema Web que permita consulta aos chamados abertos pela CONTRATANTE, incluindo o horário de abertura e fechamento dos chamados, bem como o andamento do chamado.
- 1.3.13.6. Os telefones, e-mails e páginas da Internet, a serem utilizados para a abertura dos chamados, devem ser informados formalmente pela CONTRATADA em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

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

| Nível de Severidade | Descrição   |
|---------------------|---|
| 01                  | Serviço Totalmente inoperante em uma localidade   |
| 02                  | Serviço Parcialmente inoperante em qualquer Localidade, que afete 02 (dois) ou mais ramais.                           |
| 03                  | Serviço inoperante num único Ramal IP, cujo Terminal é de responsabilidade da CONTRATADA.                             |
| 04                  | Consultas gerais sobre administração, configuração, otimização troubleshooting ou utilização, bem como configurações. |

- 1.3.13.7. **O Nível de Severidade dos Chamados** deverá ser comunicado ao CONTRATADO no momento de sua abertura;
- 1.3.13.8. O nível de severidade de um chamado poderá ser reclassificado pela CONTRATANTE. Neste caso, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade;
- 1.3.13.9. A CONTRATANTE considerará o problema efetivamente solucionado quando a equipe responsável por administrar o contrato receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados;
- 1.3.13.10. Ao final de cada processo de chamado, deverá ser apresentado relatório contendo a data e hora do chamado, do início e do término do atendimento, bem como a identificação do defeito e as providências adotadas, com o devido ateste de servidor da CONTRATANTE;
- 1.3.13.11. Os prazos para solução dos chamados devem ser os previstos no item Do Acordo de Nível de Serviços deste Termo de Referência, e são definidos em relação ao instante da abertura do chamado;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

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

**1.3.14. Do Acordo de Nível de Serviços**

1.3.14.1. Índice/ Atividade ou Serviço/ Métrica/ Prazo/ Penalidade

| Índice | Atividade ou Serviço  | Métrica   | Prazo |
|--------|---|---|-------|
| 01     | Mudança de endereço do local de instalação, que envolva conversores | Prazo: em dias úteis, a contar da comunicação.    | 10    |
| 02     | Mudança de local de instalação de ramal IP, em localidade distinta. | Prazo: em dias úteis, a contar da comunicação.    | 7     |
| 03     | Solução de chamados classificados com nível de severidade 1         | Prazo: em horas corridas, a contar da comunicação | 2     |
| 04     | Solução de chamados classificados com nível de severidade 2         | Prazo: em horas úteis, a contar da comunicação    | 5     |
| 05     | Solução de chamados classificados com nível de severidade 3         | Prazo: em horas úteis, a contar da comunicação    | 10    |
| 06     | Solução de chamados classificados com nível de severidade 4         | Prazo: em horas úteis, a contar da comunicação    | 7     |
| 07     | Desativação de Ramal IP   | Prazo: em dias úteis, a contar da comunicação     | 10    |
| 08     | Disponibilidade do Sistema de Gerenciamento Web                     | Prazo: em horas úteis, a contar da comunicação    | 2     |

**1.3.15. Do Treinamento**

1.3.15.1. A CONTRATADA deverá ministrar treinamento referente à administração dos serviços objeto deste Termo de Referência, para 01 (uma) turma de até 4 (quatro) participantes na sede do CREA-MA, designados pela CONTRATANTE, abrangendo no mínimo os seguintes tópicos:

- a) Configuração básica e avançada;
- b) Operação básica e avançada; Gerenciamento; Solução de problemas (troubleshooting);



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

- 1.3.15.2. Para os demais usuários da CONTRATANTE, será fornecido um manual de utilização do serviço e treinamento, podendo ser realizado de forma presencial ou remota, via aplicativos de vídeo conferência.
- 1.3.15.3. O conteúdo programático deverá ser aprovado pela CONTRATANTE antes da realização de cada treinamento;
- 1.3.15.4. O treinamento será realizado durante a vigência do contrato, preferencialmente, após a conclusão das instalações ou em datas a serem definidas pela CONTRATANTE;
- 1.3.15.5. Ao final do treinamento, os participantes deverão estar aptos a operar e administrar o serviço ofertado neste lote;
- 1.3.15.6. Os custos de deslocamento, hospedagem, alimentação ou qualquer outro tipo de custo com o instrutor deve ser arcado pela empresa CONTRATADA.

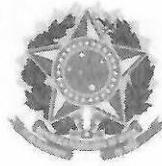
**2. DOS LOTES:**

**2.1. Do agrupamento de itens em lotes:**

- 2.1.1. O processo será realizado em lote único, com vistas a garantir que a mesma empresa seja responsável pela execução do serviço e manutenção de todos os equipamentos padronizados nas Unidades do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Maranhão – CREA/MA.

**3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:**

- 3.1. A contratação dos serviços de empresa prestadora de Serviços de Telefonia Fixa e Serviços de Assinatura Mensal para o Conselho Regional de Engenharia e Agronomia (CREA) é reputada como indispensável e essencial para garantir o correto funcionamento das comunicações através de telefones fixos espalhados por este Conselho. Apesar de toda a tecnologia de comunicação nos dias atuais (telefonia móvel, redes de dados entre outras), a telefonia fixa ainda é largamente usada pela sua simplicidade e grande confiabilidade de serviços, sendo utilizada



99

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

para os mais diversos fins dentro deste Conselho. Adicionalmente, a prestação de serviços de telefonia fixa é tida como um serviço usado quando outros meios de comunicação não mais funcionam por sua confiabilidade e custo baixo.

- 3.2. A contratação de RAMAIS AVANÇADOS se dá pela necessidade em que os gestores e pontos focais das unidades possuem por mobilidade e disponibilidade, sendo o ramal avançado efetivo em ambos os fatores, possibilitando receber contatos estando ausentes de suas salas/estações de trabalho ou até mesmo estando em deslocamento. Além disso a possibilidade de realizar conferências com um grande número de participantes.
- 3.3. **Vantagens nos serviços:** Uma central de telefonia VoIP permite que conectemos aparelhos telefônicos diretamente em portas de rede dos computadores. Isso facilita bastante as manutenções e a adição de um novo ramal, por exemplo. Existe ainda softwares, chamados de softphones, que permitem que você faça a ligação diretamente do computador, utilizando apenas um headset com microfone para que você possa se comunicar, dispensando o uso do aparelho telefônico.
- 3.4. **Escalabilidade:** Em centrais de telefone convencional, quando se atinge o número máximo de linhas em uma central PABX, é necessário fazer a compra de uma outra central, o que é relativamente caro. Em uma central de telefonia VoIP, podemos incluir quantas linhas quisermos sem custos adicionais.
- 3.5. **Facilidade no gerenciamento:** Com a possibilidade de concentrar toda a solução de infraestrutura, hardware e software além de toda a sua implantação e manutenção sob a gestão e execução de uma única empresa, será possível eliminar os riscos de inconsistências tecnológicas e divergências entre tecnologias e entre técnicos de suporte, comuns quando se tem vários fornecedores de componentes para uma única solução. Somado à mitigação destes riscos, uma solução complexa provida por um único fornecedor nos permite realizar uma “Acordo de Nível de Serviço” mais agressivo e com um maior índice de disponibilidade, essencial para um produto de alta criticidade e de alto impacto.
- 3.6. **Muitos recursos embutidos:** Já que essa tecnologia é totalmente baseada em software, fica bem mais fácil para que desenvolvedores melhorem o conjunto dos



100

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

recursos como, por exemplo, correio de voz, URA, transferência de chamadas, gravação de ligações, entre outros.

- 3.7. Locais de trabalho/ Tele-trabalho:** A implementação de uma central de telefonia VoIP permite que os usuários utilizem as linhas telefônicas em diferentes locais. Se um funcionário precisa realizar um trabalho em sua casa, pode facilmente se conectar a linha telefônica da empresa através de seu computador ou softphone.
- 3.8. Melhor usabilidade:** Maior eficácia nas transferências de ligações e menor perdas de chamadas. Com uma central de telefonia VoIP, esse incômodo se reduz quase a zero, pois todo esse processo é gerenciado facilmente entre os usuários.
- 3.9.** O único aumento que será evidenciado é quanto à melhoria da qualidade nos atendimentos internos, externos, na qualidade da comunicação, eficiência e transparência na gestão destes serviços.
- 3.10.** A contratação dos serviços visa substituir integralmente os serviços dos contratos com a empresa atual de telefonia fixa nas inspetorias e manter o serviço existente na sede.
- 4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**
- 4.1.** Trata-se de serviço comum, a ser contratado mediante Dispensa, conforme art. 75, II da Lei 14.133/2021.
- 4.2.** Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271, de 1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.
- 4.3.** A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

**5. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO POR DISPENSA DE LICITAÇÃO**

- 5.1.** A contratação dos serviços de empresa prestadora de Serviços de Telefonia Fixa e



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

Serviços de Assinatura Mensal não deverá ultrapassar o limite do valor estipulado para uma dispensa de licitação, qual seja: valor de R\$ 59.906,02 (cinquenta e nove mil novecentos e seis reais e dois centavos), em observância ao limite estabelecido no art. 75, II da Lei nº14.133/2021 e o Decreto nº 11.871 de 29 de dezembro de 2023, referindo-se à dispensa de licitação para aquisição de bens e serviços, com pequena relevância econômica, diante da onerosidade de uma licitação que torna dispensável a licitação.

**6. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS**

**6.1.** O valor global médio anual para a execução do objeto descrito neste Termo de Referência é de R\$ 45.597,60, conforme Pesquisa de Preço anexado a este Termo de Referência.

**7. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS:**

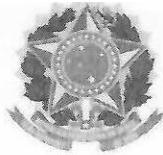
**7.1.** Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, considerando que as empresas que atuam no mercado têm condições de fornecer os serviços de forma independente.

**8. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

**8.1.** A empresa deverá apresentar comprovação de aptidão para executar o serviço compatível com as características e quantidades do objeto da licitação, estabelecidas no Item 1 - OBJETO, por meio da apresentação de atestados de desempenho anterior, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprobatório da capacidade técnica para atendimento ao objeto da presente licitação, compreendendo os requisitos abaixo relacionados:

**8.1.1.** Lote Único: Atestado(s) comprobatório(s) da capacidade técnica da Licitante para prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência, atendendo ao quantitativo mínimo de 50% (cinquenta por cento) das quantidades apresentadas no Item 1;

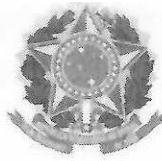
**8.1.2.** Os atestados deverão conter:



107

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

- a) Nome empresarial e dados de identificação da instituição emitente (CNPJ, endereço, telefone).
  - b) Local e data de emissão.
  - c) Nome, cargo, telefone, e-mail e a assinatura do responsável pela veracidade das informações.
  - d) Período da execução da atividade.
- 8.2.** Termo de direito/delegação/autorização/concessão/outorga de operação expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para prestação de telefonia fixa comutado – STFC;
- 8.3.** Apresentar declaração com, no mínimo, um profissional devidamente qualificado na solução de UC – Comunicações Unificadas;
- 8.4.** Certificado de Homologação emitido pela ANATEL de todos os equipamentos ofertados.
- 8.5.** Apresentar Certidão de Acervo Técnico (CAT) técnico-operacional, com profissional e empresa devidamente regularizados no órgão competente (CREA-MA).
- 9. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**
- 9.1.** Pela inexecução total ou parcial das obrigações desta aquisição, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à fornecedora, segundo a extensão da falta cometida, as seguintes penalidades, previstas no artigo 156 da Lei nº 14.133/21, sem prejuízo da inscrição no Registro de Ocorrências do SICAF:
- 9.1.1.** Advertência, nas hipóteses de execução irregular das obrigações assumidas nesta aquisição, que não resulte prejuízo para o serviço desta Gerência;
  - 9.1.2.** Multa, prevista conforme hipótese de inexecução da aquisição, com ou sem prejuízo para o serviço;
  - 9.1.3.** Suspensão temporária do direito de licitar e de contratar com este Órgão, por período de até 2 (dois)anos, nas hipóteses e nos termos da Lei nº 14.133/21:13.5.



103

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

- 9.1.3.1. As sanções de suspensão do direito de participar em licitações e impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública poderão ser também aplicadas àqueles que:
- a) Retardarem a execução do objeto;
  - b) Apresentarem documentação falsa ou cometerem fraude fiscal.
- 9.1.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 2(dois) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicar a penalidade, nos termos do art. 156, inciso IV, da Lei nº14.133/21.
- 9.1.4.1. A aplicação da sanção de Declaração de Inidoneidade impossibilitará o fornecedor ou interessado de participar de licitações e formalizar contratos com a Administração Pública, conforme estabelece o § 2º, art.40, da IN SLTI nº 02, de 11/10/2010.
- 9.1.5. O atraso injustificado no cumprimento do objeto ou de prazos estipulados, sujeitará a Fornecedora à multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) ao dia, sobre o valor total da aquisição ou sobre o valor correspondente à parte não executada, se for o caso.
- 9.1.6. A multa prevista no item anterior será aplicada até o limite de 10 % (dez por cento), o que não impede, a critério da administração do CREA/MA, a aplicação das demais sanções a que se referem os subitens 9.1.2 a 9.1.3.
- 9.1.7. A multa referida no item 9.1.2 será cobrada administrativamente, e não impedem, em razão da extensão da falta cometida, a aplicação das demais sanções previstas no item 9.
- 9.1.8. 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.
- 9.1.9. Não serão aplicadas sanções administrativas na ocorrência de casos fortuitos, força maior ou razões de interesse público, devidamente comprovados.



204

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

**10. CRITÉRIOS DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA:**

- 10.1.** Será vencedora a empresa que ofertar o menor VALOR TOTAL ANUAL, em total conformidade com as especificações técnicas mínimas descritas no presente Termo de Referência, observando os prazos máximos para fornecimento e os parâmetros mínimos de desempenho e qualidade;
- 10.2.** Além da proposta comercial, a proponente deverá apresentar proposta técnica com a comprovação de atendimento de todos os requisitos exigidos neste Termo de Referência. Tal comprovação deverá ser feita através da apresentação da marca e modelo de todos os softwares e hardwares relevantes da solução e através da documentação oficial do fabricante da solução de Comunicação Unificada.

**11. DA PROVA DE CONCEITO:**

- 11.1.** Não será exigida a apresentação de prova de conceito.

**12. DA EXECUÇÃO DO OBJETO:**

**12.1. Prazo da prestação dos serviços:**

- 12.1.1.** A CONTRATADA deverá elaborar cronograma, a ser entregue em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato contendo detalhamento do serviço e dos produtos a serem utilizados, o prazo para a entrega inicial dos ramais nas unidades e de até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato e mais 20 (vinte) dias úteis para finalizar totalizando 30 (trinta) dias úteis para a instalação completa do serviço em todas Unidades CREA-MA, indicando os respectivos locais para a execução, observando:

- a) Início das atividades: 05(cinco) dias úteis após a assinatura do contrato e emissão da Ordem de Serviço;
- b) Periodicidade: diária.

**12.2. Do local da prestação dos serviços:**



107

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

12.2.1. Os serviços serão prestados nos seguintes endereços e quantidades abaixo, conforme as características gerais definidas no item 1.3.1.

| UNIDADES       | RAMAIS Básicos | RAMAIS Avançados | ENDEREÇOS  |
|----------------|----------------|------------------|--|
| SEDE           | 15             | 6                | Avenida dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08, Calhau – CEP: 65071-380                        |
| Açailândia     | 0              | 1                | Rua São Paulo, nº 676, sala 02 – Centro - CEP: 65.930-000                                  |
| Bacabal        | 0              | 1                | Rua 28 de Julho, 493 – Centro CEP: 65.700-000  |
| Barreirinhas   | 0              | 1                | Rua Major Galas, s/n, sala 09 – Centro CEP: 65.590-000                                     |
| Barra do Corda | 0              | 1                | Rua Coelho Neto 355, 2º andar, sala 201/202 – Centro CEP: 65.950-000                       |
| Balsas         | 0              | 1                | Rua dos Operários, nº 600-Centro CEP: 65800-000  |
| Codó           | 0              | 1                | Rua Conego Medonça, 334 A- Centro CEP: 65.400-000  |
| Caxias         | 0              | 1                | Avenida Central, nº 1858, Loja 02, Complexo Shopping do Construtor, Centro CEP: 65.600-160 |
| Chapadinha     | 0              | 1                | Rua Benjamin Ferreira, nº 364, Centro, Chapadinha CEP: 65500-000                           |
| Grajaú         | 0              | 1                | Não existe um espaço físico  |
| Imperatriz     | 0              | 1                | Rua Godofredo Viana, nº 193 – Centro CEP: 65.900-100                                       |
| Pedreiras      | 0              | 1                | Rua Frederico bulhao.goiabal, 2187 CEP: 65.725-000   |
| Pinheiro       | 0              | 1                | Av. Getúlio Vargas, nº 623, Sala 01 – Ed. João   |



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

|                     |   |   |  |
|---------------------|---|---|--|
|                     |   |   | Moreira Center – Centro CEP: 65.200-000  |
| Presidente<br>Dutra | 0 | 1 | Avenida Jose Olavo, edificio home center tavares,<br>sala 40, terreo Sampaio, 2790, bairro: campos<br>dantas CEP: 65.760-000 |
| Santa Inês          | 0 | 1 | Rua do Milho, nº 500/ sala 209, 2º andar, Ed. João<br>Rolim – Centro CEP: 65300-085  |
| Timon               | 0 | 1 | Av. Presidente Médici, nº 1746-B, 1º andar –<br>bairro São Benedito CEP: 65.636-010  |

**12.3. Condições de recebimento:**

- 12.3.1.** A prestação do serviço deverá ser entregue, em até 30 (trinta) dias úteis, após assinatura do contrato.
- 12.3.2.** A responsabilidade pelo acompanhamento da instalação ficará a cargo do funcionário da T.I de cada Unidade CREA-MA, ou outro funcionário da unidade indicado pela fiscal do contrato.
- 12.3.3.** A CONTRATANTE realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.
- 12.3.4.** Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 12.3.5.** A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços ou materiais empregados em sua realização, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

- 12.3.6.** O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 12.3.7.** No prazo de até 05 (cinco) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar conferência e o ateste da Nota Fiscal, em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo para liquidação e pagamento.
- 12.3.8.** Será considerado como ocorrido o recebimento definitivo o Ateste no documento fiscal.
- 12.3.9.** Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.
- 12.3.10.** O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.
- 12.3.11.** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

**13. DO PAGAMENTO:**

- 13.1.** O pagamento será efetuado através do Departamento Financeiro, por meio de



108

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos que o fornecedor indicar, no prazo de até **30 (trinta)** dias corridos, contados a partir da data final do período de adimplemento a que se referir, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pela CONTRATANTE.

- 13.2.** Para efeito de pagamento, a CONTRATADA encaminhará à CONTRATANTE, após a execução do objeto, a respectiva Nota Fiscal/Fatura, acompanhada do relatório da execução do objeto do período a que o pagamento se referir, bem como, demais documentos necessários para a efetiva comprovação da execução do objeto, se houver.
- 13.3.** A CONTRATADA deverá emitir as Notas Fiscais/Faturas até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços contratados e enviá-las ao fiscal, preferencialmente em via eletrônica, devidamente acompanhadas dos relatórios de execuções dos serviços realizadas. Caso não seja possível o envio do documento fiscal por meio digital, o documento físico deverá ser entregue em endereço disponibilizado pelo fiscal.
- 13.4.** O pagamento da Nota Fiscal fica vinculado à prévia conferência pelo Gestor responsável pelo contrato.
- 13.5.** A Nota Fiscal/Fatura em desacordo com o disposto no contrato decorrente deste Termo de Referência, ou com rasuras, será devolvida à CONTRATADA para as devidas correções, reiniciando-se o prazo de pagamento previsto no subitem 12.1 a partir da data de sua reapresentação.
- 13.6.** A CONTRATADA deve garantir a manutenção dos requisitos de habilitação previstos no edital. Eventual situação de irregularidade fiscal da CONTRATADA não impede o pagamento, se o objeto tiver sido executado e atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes a aplicação de sanções administrativas à empresa e rescisão contratual.

**14. DO CONTRATO E VIGÊNCIA:**



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

- 14.1. O contrato a ser firmado entre as partes terá vigência de 12 (doze) meses, a partir da data de publicação de seu extrato no Diário Oficial da União, podendo ser prorrogado por idêntico período até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, mediante celebração de termos aditivos, conforme dispõe o art. 105 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 14.2. O direito a que se refere o item 13.1 deverá ser efetivamente exercido mediante pedido formal da CONTRATADA até 180 dias após o atingimento do lapso de 12 meses a que se refere o caput desta cláusula sob pena de preclusão do direito ao seu exercício.
- 14.3. Os efeitos financeiros retroagem à data do pedido apresentado pela CONTRATADA.
- 14.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, manter-se-á o marco inicial descrito no item 13.1.
- 14.5. Desde que devidamente justificado e expressamente previsto no termo aditivo, o direito ao reajuste poderá ser exercido em momento posterior, até o encerramento do vínculo contratual.

**15. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DA RELAÇÃO JURÍDICA:**

- 15.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).
- 15.2. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);
- 15.3. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

- 15.4. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);
- 15.5. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV);
- 15.6. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);
- 15.7. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).
- 15.8. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).
- 15.9. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

**16. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 16.1. As despesas resultantes da contratação correrão à conta de dotação orçamentária:

**Centro de Custo:** 3.9.03 - INFRA

**Conta:** 6.2.2.1.1.01.04.09.036 – Serviços de telecomunicações



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

**17. DAS GARANTIAS:**

**17.1. Garantia financeira da execução:**

17.1.1. Não será exigida garantia de execução para este objeto.

**17.2. Garantia do produto/serviço: fabricante, garantia legal ou garantia convencional**

17.2.1. Garantia legal estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) de (30 dias - produtos não-duráveis) ;(90 dias - produtos duráveis) a partir da data de recebimento do produto, sem prejuízo de outra garantia complementar fornecida pelo licitante/fabricante em sua proposta comercial.

**18. DA SUBCONTRATAÇÃO:**

18.1. Não será permitida a subcontratação do objeto contratado.

**19. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:**

**19.1. Da contratada:**

19.1.1. Prestar os serviços nas quantidades, prazos e condições pactuadas, de acordo com as exigências constantes neste documento.

19.1.2. Emitir faturas no valor pactuado, apresentando-as ao CONTRATANTE para ateste e pagamento.

19.1.3. Atender prontamente as orientações e exigências inerentes à execução do objeto contratado.

19.1.4. Reparar, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos serviços empregados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato.

19.1.5. Assegurar ao CONTRATANTE o direito de sustar, recusar, mandar desfazer ou refazer qualquer serviço/produto que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas recomendadas neste documento.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

**17. DAS GARANTIAS:**

**17.1. Garantia financeira da execução:**

17.1.1. Não será exigida garantia de execução para este objeto.

**17.2. Garantia do produto/serviço: fabricante, garantia legal ou garantia convencional**

17.2.1. Garantia legal estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) de (30 dias - produtos não-duráveis) ;(90 dias - produtos duráveis) a partir da data de recebimento do produto, sem prejuízo de outra garantia complementar fornecida pelo licitante/fabricante em sua proposta comercial.

**18. DA SUBCONTRATAÇÃO:**

18.1. Não será permitida a subcontratação do objeto contratado.

**19. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:**

**19.1. Da contratada:**

19.1.1. Prestar os serviços nas quantidades, prazos e condições pactuadas, de acordo com as exigências constantes neste documento.

19.1.2. Emitir faturas no valor pactuado, apresentando-as ao CONTRATANTE para ateste e pagamento.

19.1.3. Atender prontamente as orientações e exigências inerentes à execução do objeto contratado.

19.1.4. Reparar, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos serviços empregados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato.

19.1.5. Assegurar ao CONTRATANTE o direito de sustar, recusar, mandar desfazer ou refazer qualquer serviço/produto que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas recomendadas neste documento.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

- 19.1.6.** Assumir inteira responsabilidade pela prestação dos serviços, responsabilizando-se por eventual transporte, acondicionamento e descarregamento dos materiais necessários a prestação, se houver.
- 19.1.7.** 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.
- 19.1.8.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao Estado ou à entidade estadual, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 19.1.9.** Responsabilizar-se pela garantia dos materiais empregados na prestação dos serviços, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste Termo de Referência.
- 19.1.10.** Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do objeto deste Termo de Referência.
- 19.1.11.** Não transferir para o CONTRATANTE a responsabilidade pelo pagamento dos encargos estabelecidos no item anterior, quando houver inadimplência da CONTRATADA, nem onerar o objeto deste Termo de Referência.
- 19.1.12.** Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 19.1.13.** Manter preposto, caso necessário, aceito pela Administração, para representá-lo no local da execução do objeto contratado.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA/MA

**19.2. Da contratante:**

- 19.2.1. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- 19.2.2 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 19.2.3 Rejeitar, no todo ou em parte os serviços prestados, se estiverem em desacordo com a especificação e da proposta comercial da CONTRATADA.
- 19.2.4 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.
- 19.2.5 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
- 19.2.6 Aplicar à CONTRATADA as sanções regulamentares.
- 19.2.7 Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários através dos documentos pertinentes.
- 19.2.8 Disponibilizar local adequado para a prestação do serviço, caso necessário.

São Luís - MA 25 de março de 2024.

Guilherme Linhares de Oliveira  
**Assessor Técnico CREA/MA**



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MARANHÃO – CREA**

Amauri Pereira Gonçalves

**Assessor de Planejamento Licitatório**

Termo de Referência aprovado por:

José da Paz Saraiva Júnior  
**Superintendente do CREA/MA**