TERMO DE REFERÊNCIA

Município de Porto Xavier/RS
Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços integrados de telecomunicações, compreendendo telefonia móvel corporativa, telefonia fixa digital SIP Trunking, locação de central telefônica em nuvem, disponibilização de aparelhos telefônicos IP, gerenciamento de ramais, automação de atendimento, suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva.
Fundamentação legal: Lei Federal nº 14.133/2021, especialmente os arts. 6º, inciso XXIII, 18, 40, 92, 106 e 107, quando aplicáveis, além das normas pertinentes da ANATEL e da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por finalidade estabelecer as condições técnicas, operacionais e administrativas para a contratação de solução integrada de telecomunicações destinada ao atendimento das necessidades das secretarias, departamentos e demais unidades administrativas do Município de Porto Xavier/RS.
1.2. A contratação compreenderá o fornecimento, implantação, configuração, disponibilização, gerenciamento, manutenção e suporte técnico de uma infraestrutura de comunicação institucional, incluindo telefonia fixa digital, telefonia móvel corporativa, central telefônica em nuvem, equipamentos IP e sistema automatizado de atendimento.
1.3. A solução deverá operar de maneira integrada, assegurando a continuidade dos serviços públicos, a preservação das numerações institucionais existentes, a comunicação entre setores e a disponibilidade dos canais de atendimento à população.
1.4. A contratada deverá disponibilizar todos os recursos tecnológicos, licenças, equipamentos, configurações, serviços e suporte necessários ao funcionamento integral da solução, sem cobrança adicional por componentes indispensáveis ao atendimento das especificações contratadas.

1.5. Quantitativos e especificações gerais

*LINHA 01 **3354-0700** (ramais 0701 até 0749, até 05 chamadas simultâneas)

*LINHA 02 **3354-0300** (ramais 0301 até 0349, até 05 chamadas simultâneas)

*01 CENTRAL TELEFONICA (10 chamadas simultâneas, 100 ramais, ura de atendimento personalizada, gravações de chamadas, relatórios de ligações avançado, painel de gestão web, funciona com softphone ou telefone ip)

* SUPORTE TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL 24/7, MANUTENÇÕES PREVENTIVAS E CORRETIVAS R$

* IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA E CONFIGURAÇÃO COMPLETA DO SISTEMA

*20 LINHAS MOVEIS VIVO/TIM COM ROAMING INTERNACIONAL, 10GB DE DADOS, LIGAÇÕES ILIMITADAS

*TELEFONE IP COM FIO SIP COMPATIVEL

*TELEFONE IP SEM FIO SIP COMPATIVEL

1.6. Os serviços deverão ser prestados de forma contínua durante toda a vigência contratual, observando-se os níveis mínimos de qualidade, disponibilidade e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência.

2. FUNDAMENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação justifica-se pela necessidade de assegurar a continuidade, modernização e eficiência dos serviços de comunicação utilizados pela Administração Municipal, considerando a importância da telefonia fixa e móvel

para o funcionamento das secretarias, departamentos, unidades de saúde e demais serviços públicos.
2.2. Os canais telefônicos institucionais constituem instrumentos essenciais para o atendimento à população, a comunicação entre servidores, o encaminhamento de demandas administrativas, a realização de contatos com fornecedores e órgãos públicos e a prestação de serviços de interesse coletivo.
2.3. As numerações atualmente utilizadas pelo Município encontram-se amplamente divulgadas à população, vinculadas a documentos oficiais, cadastros, materiais informativos e canais permanentes de atendimento. Sua preservação é necessária para evitar prejuízos à continuidade dos serviços públicos e dificuldades de comunicação com os cidadãos.
2.4. A implantação de solução integrada baseada em tecnologia SIP/IP e central telefônica em nuvem permitirá modernizar a infraestrutura existente, reduzir a dependência de equipamentos locais, centralizar o gerenciamento dos ramais e ampliar a capacidade de atendimento simultâneo.
2.5. A utilização de telefonia móvel corporativa, com pacotes de dados adequados e cobertura compatível com as condições geográficas do Município, permitirá maior mobilidade das equipes, especialmente daquelas que executam atividades externas ou prestam atendimento em localidades rurais.
2.6. A contratação também busca assegurar suporte técnico especializado, manutenção preventiva e corretiva, monitoramento contínuo e mecanismos de contingência, reduzindo os riscos de interrupção dos serviços.
2.7. A solução encontra-se fundamentada nas necessidades e especificações constantes do Estudo Técnico Preliminar que integra a fase preparatória do processo administrativo.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A solução deverá compreender uma infraestrutura integrada de telecomunicações, utilizando tecnologia digital IP, serviços de telefonia móvel, SIP Trunking, central telefônica hospedada em nuvem e equipamentos terminais compatíveis.
3.2. A central telefônica deverá operar integralmente em ambiente de nuvem, dispensando servidor físico local para suas funcionalidades essenciais e permitindo administração centralizada, configuração de ramais, encaminhamento de chamadas e programação de atendimento automatizado.
3.3. A telefonia fixa deverá utilizar tecnologia SIP Trunking, com capacidade mínima total de 10 ligações simultâneas, distribuídas entre dois conjuntos DDR, cada qual com 50 ramais e capacidade de 5 chamadas simultâneas.
3.4. A telefonia móvel compreenderá 20 linhas corporativas, com franquia mínima individual de 10 GB, ligações nacionais ilimitadas e serviço de roaming internacional para a América Latina, conforme as condições técnicas estabelecidas.
3.5. Deverão ser disponibilizados 60 telefones IP com fio e 10 sem fio, configurados e integrados à central em nuvem, incluindo funcionalidades de identificação de chamadas, transferência, conferência, viva-voz e demais recursos especificados.
3.6. A solução deverá contemplar gerenciamento centralizado, monitoramento contínuo, backups automáticos, suporte remoto e presencial especializado, manutenção preventiva e corretiva e emissão de relatórios mensais de desempenho.
3.7. A arquitetura deverá possibilitar expansão futura de ramais e recursos, mediante avaliação técnica e formalização dos instrumentos contratuais cabíveis, respeitados os limites legais.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

4.1. Telefonia fixa – SIP Trunking

4.1.1. A contratada deverá disponibilizar dois conjuntos de telefonia fixa digital SIP Trunking, cada um com 50 ramais DDR e capacidade de 50 ligações simultâneas, totalizando 100 numerações DDR e 10 chamadas simultâneas.
4.1.2. Deverão ser preservadas as seguintes faixas de numeração:

- DDR 01: (55) 3354-0700 a (55) 3354-0749.
- DDR 02: (55) 3354-0300 a (55) 3354-0349.

4.1.3. O serviço deverá permitir ligações ilimitadas para telefones fixos e móveis em todo o território nacional, observadas as condições de uso regular previstas na regulamentação aplicável.
4.1.4. A contratada será responsável pelos procedimentos necessários à portabilidade numérica, configuração dos serviços, testes de chamadas recebidas e originadas e integração com a central telefônica em nuvem.
4.1.5. A implantação deverá ser planejada de forma a minimizar interrupções, preservando a continuidade dos canais institucionais utilizados pelo Município.

4.2. Central telefônica em nuvem

4.2.1. Deverá ser disponibilizada central telefônica integralmente hospedada em nuvem, com capacidade mínima para 100 ramais IP conectados e 10 chamadas simultâneas.
4.2.2. A central deverá possuir compatibilidade com protocolo SIP, permitindo a integração dos telefones IP, dos conjuntos DDR e dos recursos de atendimento automatizado.
4.2.3. A solução deverá permitir gerenciamento centralizado dos ramais, configuração de regras de atendimento, transferência de chamadas, conferências e administração das funcionalidades contratadas.
4.2.4. Deverá incluir telefonista virtual programável, com menus e submenus organizados por secretaria ou departamento, possibilitando o direcionamento automatizado das ligações recebidas.
4.2.5. A central deverá dispor de mecanismos de backup automático, armazenamento em nuvem, redundância e procedimentos de recuperação, com disponibilidade mensal mínima de 99,5%.
4.2.6. A contratada será responsável pelo licenciamento, hospedagem, atualização, manutenção, monitoramento e funcionamento da plataforma durante toda a vigência contratual.

4.3. Telefones IP

4.3.1. Deverão ser disponibilizados 60 telefones IP com fio e 10 sem fio, em perfeitas condições de funcionamento, devidamente configurados e compatíveis com a central telefônica contratada.
4.3.2. Os equipamentos deverão apresentar, no mínimo, as seguintes características técnicas:

- Compatibilidade com protocolo SIP.
- Display para identificação e informações das chamadas.
- Teclado para discagem e operação das funcionalidades.
- Recursos de transferência e conferência de chamadas.
- Função viva-voz.
- Compatibilidade com codecs G.711 e G.729.
- Integração com os ramais e demais recursos da central em nuvem.

4.3.3. A contratada deverá realizar a configuração e instalação dos equipamentos nos locais indicados pela Administração, efetuando os testes necessários ao funcionamento dos ramais.
4.3.4. Durante a vigência contratual, a contratada deverá prestar manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos disponibilizados, incluindo atendimento presencial especializado nos casos de falhas físicas, danos ao display, fonte de alimentação ou defeitos que impossibilitem seu funcionamento regular.
4.3.5. Os equipamentos deverão permanecer disponíveis para utilização pela Administração durante toda a execução contratual, observadas as condições de locação ou disponibilização definidas no instrumento contratual.

4.4. Telefonia móvel corporativa

4.4.1. A solução deverá contemplar 20 linhas móveis corporativas, distribuídas da seguinte forma:

Rede móvel	Linhas	Dados mínimos por linha	Ligações
VIVO/TIM	20	10 GB	Nacionais ilimitadas

4.4.2. Todas as linhas deverão contemplar serviço de roaming internacional para a América Latina, conforme condições e abrangência a serem expressamente definidas na contratação.
4.4.3. A contratada deverá disponibilizar serviço de gestão e controle do consumo de dados das linhas móveis, possibilitando o acompanhamento das franquias e a administração dos serviços corporativos.
4.4.4. A entrega e ativação das linhas deverão ocorrer presencialmente nos respectivos departamentos municipais,

conforme planejamento e indicação da Administração.

4.4.5. A contratada será responsável pela reposição de cartões SIM físicos defeituosos ou danificados por falha de funcionamento e pela geração ou substituição de eSIM, sem custos adicionais para o Município, nas hipóteses previstas no ETP.

4.4.6. Os serviços deverão ser mantidos em condições regulares de funcionamento durante toda a vigência contratual, observadas as limitações técnicas de cobertura, a regulamentação da ANATEL e os níveis de serviço contratados.

4.5. Suporte técnico, manutenção e monitoramento

4.5.1. A contratada deverá disponibilizar suporte técnico remoto ininterrupto, 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de telefone, chat ou correio eletrônico.

4.5.2. Para chamados classificados como críticos, o tempo máximo para resposta técnica inicial será de 1 hora, contado do registro do chamado.

4.5.3. O atendimento deverá compreender diagnóstico, orientação, correção de falhas, reconfiguração de ramais, suporte à central telefônica, manutenção de equipamentos e acompanhamento da infraestrutura.

4.5.4. Deverá ser prestado atendimento presencial especializado quando a natureza da ocorrência exigir intervenção física, não sendo admitido modelo de suporte exclusivamente remoto.

4.5.5. A contratada deverá realizar monitoramento contínuo da solução, backups periódicos, manutenção preventiva e corretiva e interação técnica com o fornecedor de internet quando necessária à identificação ou resolução de falhas.

4.5.6. Deverão ser apresentados relatórios mensais de disponibilidade, desempenho, ocorrências e providências adotadas.

4.6. Segurança da informação

4.6.1. A solução deverá observar requisitos de segurança compatíveis com a natureza dos serviços prestados, incluindo proteção das comunicações, controle de acesso e preservação das configurações.

4.6.2. Deverão ser utilizados mecanismos de comunicação segura, incluindo TLS nos componentes e interfaces aplicáveis, observadas as características dos protocolos de telecomunicações.

4.6.3. A contratada deverá manter backups periódicos, armazenamento redundante, registros de auditoria e logs de segurança, além de plano de contingência documentado e testado.

4.6.4. Deverão ser observadas as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, especialmente quanto à proteção dos dados tratados na prestação dos serviços.

4.6.5. É vedada a utilização de soluções não autorizadas, irregulares ou baseadas em engenharia reversa que comprometam a legalidade, a segurança ou a integridade da infraestrutura.

4.6.6. A contratada deverá observar as normas e regulamentações aplicáveis da ANATEL.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. A execução deverá ocorrer mediante implantação integral da solução, compreendendo planejamento, configuração, instalação dos equipamentos, ativação das linhas, integração dos serviços, testes operacionais e treinamento dos usuários.

5.2. O prazo máximo para implantação e operacionalização integral será de 30 (trinta) dias, contados da emissão da ordem de serviço ou instrumento equivalente, conforme estabelecido no contrato.

5.3. A contratada deverá apresentar planejamento de implantação, identificando as etapas de configuração, portabilidade, instalação dos equipamentos, ativação das linhas móveis, testes e entrada em operação.

5.4. A implantação deverá observar a continuidade dos serviços existentes, adotando-se procedimentos que minimizem a indisponibilidade das comunicações institucionais.

5.5. Todos os equipamentos deverão ser instalados e testados nos locais indicados pela Administração, mediante acompanhamento do responsável designado.

5.6. A contratada deverá realizar treinamento dos servidores indicados pela Administração para utilização dos equipamentos, operação dos ramais e administração das funcionalidades disponibilizadas.

5.7. Após a implantação, a contratada deverá manter a prestação continuada dos serviços, executando manutenção,

monitoramento, suporte técnico e demais atividades necessárias ao cumprimento das obrigações contratuais.

6. MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

6.1. A execução contratual será acompanhada por gestor e fiscal formalmente designados pela Administração Municipal, observando-se o art. 117 da Lei nº 14.133/2021 e os regulamentos municipais aplicáveis.
6.2. Compete ao gestor acompanhar o cumprimento das obrigações contratuais, controlar a vigência, avaliar a necessidade de alterações, providenciar os encaminhamentos administrativos e verificar a regularidade da execução.
6.3. Compete ao fiscal acompanhar a efetiva prestação dos serviços, verificar a operacionalidade dos equipamentos, conferir os relatórios de desempenho, registrar ocorrências e solicitar providências corretivas.
6.4. A fiscalização deverá verificar especialmente a disponibilidade da central telefônica, o funcionamento das linhas fixas e móveis, a preservação das numerações institucionais, o cumprimento dos prazos de suporte e a execução da manutenção preventiva e corretiva.
6.5. As ocorrências identificadas deverão ser formalmente registradas e comunicadas à contratada, estabelecendo-se prazo adequado para saneamento, sem prejuízo da aplicação das medidas previstas no contrato.
6.6. A atuação da fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada pela qualidade, segurança, regularidade e continuidade dos serviços.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, RECEBIMENTO E PAGAMENTO

7.1. O recebimento inicial da solução ficará condicionado à conclusão da implantação e à comprovação de funcionamento dos componentes contratados.
7.2. Para o recebimento, deverão ser verificados os seguintes requisitos:

- Central telefônica em nuvem instalada, configurada e operacional.
- Dois conjuntos DDR ativos, com 50 ramais cada.
- Capacidade mínima total de 10 chamadas simultâneas.
- Preservação e funcionamento das numerações institucionais.
- Disponibilização e funcionamento dos 60 telefones IP com fio e 10 telefones IP sem fio.
- Ativação das 20 linhas móveis nos respectivos departamentos.
- Telefonista virtual configurada e operacional.
- Disponibilização dos canais de suporte técnico 24 horas por dia.
- Entrega da documentação técnica e dos manuais de operação.
- Conclusão do treinamento dos servidores indicados.

7.3. O recebimento provisório será realizado pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização, mediante verificação inicial das condições de execução, observando-se o art. 140 da Lei nº 14.133/2021.
7.4. O recebimento definitivo ocorrerá após a confirmação de conformidade técnica e operacional da solução, por servidor ou comissão designada, conforme as disposições legais aplicáveis.
7.5. A medição dos serviços continuados será realizada mensalmente, mediante verificação da efetiva disponibilização dos serviços e do cumprimento dos níveis de qualidade e disponibilidade estabelecidos.
7.6. A contratada deverá apresentar relatório mensal contendo informações sobre disponibilidade, ocorrências, chamados técnicos, manutenção realizada e desempenho da solução.
7.7. O pagamento será realizado após a regular liquidação da despesa, mediante apresentação de documento fiscal e atesto do fiscal competente, observadas as condições e os prazos definidos no edital e no contrato.
7.8. Eventuais períodos de indisponibilidade ou serviços não prestados poderão ensejar glosas proporcionais, conforme critérios objetivos estabelecidos no contrato, assegurado o contraditório quando cabível.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. A seleção do fornecedor deverá observar os princípios da legalidade, impessoalidade, igualdade, competitividade, economicidade, eficiência e julgamento objetivo, previstos na Lei nº 14.133/2021.

8.2. A contratação deverá considerar a capacidade técnica e operacional da empresa para executar a solução integrada, abrangendo telefonia fixa, telefonia móvel, central em nuvem, disponibilização de equipamentos e suporte técnico.
8.3. A empresa deverá demonstrar aptidão para execução de serviços compatíveis com o objeto, mediante documentação de qualificação técnica proporcional à complexidade da contratação.
8.4. Deverá ser comprovada a regularidade jurídica, fiscal, social e trabalhista, além da qualificação econômico-financeira e técnica exigível, conforme os arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133/2021.
8.5. Deverá ser demonstrada a regularidade regulatória necessária à prestação dos serviços de telecomunicações, diretamente ou mediante arranjos juridicamente admitidos, conforme a natureza dos serviços ofertados.
8.6. A avaliação deverá considerar o atendimento integral das especificações técnicas mínimas e a compatibilidade da proposta com as condições estabelecidas no edital.
8.7. Não será admitida subcontratação da execução contratual, conforme previsto no Estudo Técnico Preliminar, ressalvada a necessidade de análise jurídica sobre a compatibilidade dessa restrição com a estrutura regulatória e operacional dos serviços móveis e fixos.

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O valor estimado da contratação será apurado mediante pesquisa de preços, observando-se o art. 23 da Lei nº 14.133/2021 e os regulamentos municipais pertinentes.
9.2. A pesquisa deverá considerar contratações públicas similares, preços praticados no mercado nacional e propostas comerciais compatíveis com os quantitativos e requisitos técnicos estabelecidos.
9.3. A estimativa deverá contemplar todos os custos necessários à execução integral do objeto, incluindo serviços de telefonia fixa e móvel, central em nuvem, equipamentos, licenciamento, implantação, manutenção, monitoramento e suporte técnico.
9.4. Deverão ser considerados os custos de configuração, instalação, ativação, treinamento, deslocamentos técnicos, tributos, encargos e demais despesas indispensáveis ao cumprimento contratual.
9.5. O valor global estimado será consolidado em planilha própria, integrante do processo administrativo, após conclusão da pesquisa de preços.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta das dotações orçamentárias próprias do Município de Porto Xavier/RS, a serem indicadas pelo setor competente.
10.2. A contratação deverá observar a disponibilidade orçamentária e financeira, bem como a compatibilidade com o planejamento municipal e as disposições da legislação vigente.
10.3. A indicação das dotações, fontes de recursos e demais informações orçamentárias deverão ser formalizadas previamente à celebração contratual, conforme aplicável.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1. Executar integralmente o objeto contratado, observando as especificações técnicas, os quantitativos, os prazos e os níveis mínimos de qualidade previstos neste Termo de Referência.
11.2. Disponibilizar todos os serviços, equipamentos, licenças e recursos tecnológicos necessários ao funcionamento da solução.
11.3. Realizar a implantação integral no prazo máximo de 30 dias, assegurando a configuração e integração dos componentes.
11.4. Garantir a manutenção das numerações institucionais e executar os procedimentos de portabilidade necessários.
11.5. Manter a central telefônica em nuvem, os ramais, as linhas fixas e móveis e os demais componentes em condições regulares de funcionamento.
11.6. Disponibilizar suporte técnico remoto 24 horas por dia, 7 dias por semana, com resposta inicial em até 1 hora

para chamados críticos.
11.7. Prestar atendimento presencial especializado quando necessário à solução de falhas físicas ou operacionais.
11.8. Executar manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e da infraestrutura sob sua responsabilidade.
11.9. Manter monitoramento contínuo, backups periódicos e procedimentos de contingência e recuperação.
11.10. Fornecer relatórios mensais de desempenho, disponibilidade e atendimento técnico.
11.11. Manter equipe técnica qualificada e os canais de atendimento permanentemente disponíveis.
11.12. Cumprir a LGPD, as regulamentações da ANATEL e as demais normas aplicáveis.
11.13. Arcar com despesas de pessoal, tributos, encargos, transporte, deslocamentos, manutenção e demais custos necessários à execução contratual.
11.14. Corrigir, sem custos adicionais, falhas e inconformidades decorrentes da execução dos serviços sob sua responsabilidade.
11.15. Manter, durante toda a execução contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE
12.1. Disponibilizar as informações e condições administrativas necessárias à implantação da solução.
12.2. Indicar os locais de instalação dos equipamentos e ativação das linhas móveis.
12.3. Designar formalmente gestor e fiscal para acompanhamento da execução contratual.
12.4. Facilitar o acesso da equipe técnica aos locais de instalação, observadas as regras de segurança e funcionamento das unidades municipais.
12.5. Comunicar à contratada as falhas, ocorrências e irregularidades identificadas.
12.6. Acompanhar a execução dos serviços, verificando o cumprimento das especificações técnicas e dos níveis de serviço.
12.7. Conferir os relatórios mensais e proceder ao recebimento e atesto dos serviços efetivamente prestados.
12.8. Efetuar os pagamentos devidos após a regular liquidação da despesa.
12.9. Exigir a correção de falhas e adotar as providências administrativas cabíveis em caso de descumprimento contratual.

13. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO – SLA

Indicador	**Exigência mínima**
Disponibilidade mensal da solução	99,5%
Suporte remoto	24 horas por dia, 7 dias por semana
Resposta inicial a chamados críticos	Até 1 hora
Implantação integral	Até 30 dias
Capacidade de chamadas simultâneas	10 chamadas
Capacidade da central em nuvem	100 ramais IP
Relatórios de desempenho	Mensais
Manutenção	Preventiva e corretiva
Atendimento presencial	Obrigatório quando tecnicamente necessário

13.1. A disponibilidade deverá ser aferida mensalmente, mediante registros técnicos e relatórios de monitoramento, com metodologia de cálculo a ser definida no instrumento contratual.
13.2. Os chamados críticos compreenderão ocorrências que comprometam significativamente o funcionamento dos serviços essenciais de comunicação, especialmente indisponibilidade da central ou interrupção generalizada dos serviços de telefonia.
13.3. A contratada deverá manter registro dos chamados, contendo data e horário de abertura, identificação da ocorrência, providências adotadas e horário de restabelecimento.

13.4. O descumprimento injustificado dos níveis mínimos de serviço sujeitará a contratada às medidas corretivas, glosas e sanções previstas no contrato, conforme a gravidade e a extensão da ocorrência.

14. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. O descumprimento das obrigações contratuais sujeitará a contratada às sanções administrativas previstas nos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133/2021, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

14.2. Poderão ser aplicadas, conforme a natureza e gravidade da infração, as seguintes penalidades:

- Advertência.
- Multa, nos percentuais e condições previamente definidos no edital e no contrato.
- Impedimento de licitar e contratar, pelo prazo legal aplicável.
- Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, observados os requisitos e procedimentos legais.

14.3. A aplicação das penalidades considerará a gravidade da infração, as peculiaridades do caso concreto, os danos causados à Administração, as circunstâncias agravantes e atenuantes e os demais critérios previstos no art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

14.4. A aplicação de sanções não afasta a obrigação de reparar os danos eventualmente causados à Administração Municipal.

15. SUSTENTABILIDADE E IMPACTOS AMBIENTAIS

15.1. A contratação deverá observar práticas de sustentabilidade compatíveis com a natureza dos serviços, priorizando a racionalização dos recursos tecnológicos e a eficiência operacional.

15.2. A utilização de central telefônica em nuvem poderá contribuir para a redução da necessidade de equipamentos servidores locais e para a otimização da infraestrutura física.

15.3. A manutenção preventiva dos equipamentos deverá buscar o prolongamento da vida útil dos componentes e a redução de substituições desnecessárias.

15.4. Os equipamentos eventualmente substituídos deverão receber destinação ambientalmente adequada, observadas as normas aplicáveis aos resíduos eletroeletrônicos.

16. MATRIZ DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO

Risco identificado	Probabilidade	Impacto	Medida de prevenção ou mitigação
Atraso na implantação	Média	Alto	Cronograma de implantação e acompanhamento pelo fiscal
Falha na portabilidade numérica	Média	Alto	Planejamento prévio, testes e acompanhamento técnico
Indisponibilidade da central em nuvem	Média	Alto	Monitoramento, redundância, backups e contingência
Falhas nos telefones IP	Média	Médio	Manutenção corretiva e atendimento presencial
Interrupção das linhas móveis	Média	Alto	Monitoramento e acionamento técnico da operadora
Falha de segurança ou vazamento de dados	Baixa	Alto	Controles de acesso, comunicação segura e observância da LGPD
Descumprimento dos prazos de suporte	Média	Alto	Controle dos chamados e fiscalização do SLA
Incompatibilidade entre componentes	Média	Alto	Testes de integração antes do recebimento definitivo

Interrupção durante a migração	Média	Alto	Implantação planejada e procedimentos de contingência

16.1. A matriz deverá orientar o acompanhamento preventivo da contratação, permitindo identificar ocorrências que possam comprometer a continuidade dos serviços e a execução contratual.
16.2. A contratada será responsável pela prevenção e correção dos riscos associados às atividades e aos componentes sob sua responsabilidade, enquanto a Administração deverá acompanhar a execução, disponibilizar as condições institucionais necessárias e adotar as providências administrativas cabíveis.

17. VIGÊNCIA CONTRATUAL E POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO

17.1. Considerando a natureza continuada dos serviços de telecomunicações, a vigência contratual deverá ser estabelecida no edital e no contrato, observadas as disposições dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.
17.2. A eventual prorrogação ficará condicionada à demonstração da vantajosidade para a Administração, à manutenção das condições de habilitação da contratada, à disponibilidade orçamentária e à observância dos demais requisitos legais.
17.3. A contratada deverá assegurar a continuidade dos serviços durante toda a vigência contratual, inclusive nos procedimentos de transição ou encerramento, quando aplicáveis.

18. DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. A execução dos serviços deverá atender integralmente às especificações deste Termo de Referência e às demais condições previstas no edital, no contrato e em seus anexos.
18.2. A contratada responderá pela qualidade e regularidade dos serviços prestados, devendo adotar todas as providências necessárias à manutenção da infraestrutura de telecomunicações.
18.3. Os casos omissos serão resolvidos de acordo com a Lei nº 14.133/2021, a legislação pertinente e as disposições contratuais.
18.4. O presente Termo de Referência integra a fase preparatória da contratação e deverá ser submetido à análise dos setores competentes antes da publicação do instrumento convocatório