

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para o fornecimento de expansão da plataforma de telefonia IP virtual integrada com o Microsoft Teams (Direct Routing) e com Call Center, contemplando o fornecimento de novos aparelhos telefônicos IP, expansão de Licenças de ramais, serviços profissionais de instalação, configuração, integração com Serviço de WhatsApp e Bot, além de suporte e manutenção contínua, conforme condições e especificações estabelecidas neste Termo de Referência e seus Anexos.

LOTE ÚNICO		
Item	Descrição	QTD
1	Atualização, para última versão disponível pelo Fabricante Avaya, da Plataforma de Telefonia IP Avaya IP virtual integrada com o Microsoft Teams (Direct Routing), incluindo: -Avaya Session Border Controller (ASBC) para 240 canais SIP simultâneos com a operadora. -Avaya Contact Center Select (ACCS), incluindo: -20 licenças ACCS "Workspace Agent" -20 licenças ACCS "Voice Agent" e "Outbound Agents" -02 licenças ACCS "Supervisor" -Gravador Avaya VMpro para 20 chamadas simultâneas -522 licenças "IP Endpoint", para telefones IP -800 licenças "Power User", para Softphone Avaya e Comunicação Unificada -422 telefones IP J139 -050 telefones IP J179 -050 telefones IP K155 (base + handset + fonte USB) -Incluindo serviços de execução em nuvem privada, instalação, configuração e treinamento, além de suporte e manutenção contínua.	001
2	Licenças "Avaya Power User", para Softphone Avaya e Comunicação Unificada	600
3	Licenças "Avaya IP Endpoint", para telefones IP	400
4	Aparelho telefônico IP	400

Tabela 1



2. DA JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. O Serviço Social do Comércio – Administração Regional do Distrito Federal – Sesc-AR/DF iniciou em 2021, através do Pregão Eletrônico n. 96/2021, a modernização do sistema de telefonia existente, promovendo a migração de todo o parque de telefonia tradicional e analógica para uma solução baseada em tecnologia VoIP e em nuvem.

2.2. Essa iniciativa estratégica visou aumentar a eficiência operacional, reduzir custos com telefonia convencional e, sobretudo, aprimorar o atendimento à população.

2.3. Desde então foram implementadas diversas melhorias e evoluções neste sistema com o objetivo de garantir a inclusão e o bem-estar social da comunidade, premissas do SESC AR/DF.

2.4. A implantação do sistema VoIP e do Call Center tem se mostrado essencial para o atendimento rápido e com alta qualidade à população, democratizando o acesso aos serviços e proporcionando maior agilidade, produtividade e eficiência nos processos internos.

2.5. Essa modernização e a disponibilização de novas ferramentas tem contribuído significativamente para a redução de custos operacionais, aumento da produtividade e da satisfação dos servidores e colaboradores, e a redução de incidentes através da manutenção e monitoramento contínuo.

2.6. A prestação de serviços profissionais de suporte e manutenção contínua visam garantir o funcionamento adequado das comunicações, proporcionando uma experiência confiável e eficiente dos servidores e colaboradores no uso do sistema VoIP e Call Center do SESC-DF ao se reduzir os incidentes que impactam o funcionamento deste sistema.

2.7. Este serviço continuado garante a qualidade do funcionamento e a detecção precoce de problemas implementando rotinas de monitoramento e de inspeção para acompanhar o desempenho dos componentes do sistema VoIP e do Call Center.

2.8. Com ações voltadas para o desenvolvimento comunitário, o sistema VoIP implantado, bem como o sistema de atendimento com Call Center, permitiu um acesso democrático da população aos diversos serviços prestados pelo SESC AR/DF.

2.9. Com o objetivo de aprimorar, ampliar seus serviços e introduzir novos serviços que permitam expandir e atingir uma maior gama da população, o SESC AR/DF inicia um processo de ampliação do sistema VoIP e dos serviços correlatos facilitando e simplificando o acesso da população.

2.10. Considerando o crescimento das demandas da comunidade e o compromisso do SESC-DF em aprimorar continuamente seus serviços, faz-se necessário expandir o sistema VoIP e integrar novos recursos que acompanhem as necessidades atuais de comunicação e interação com o público.



2.11. O SESC-DF está construindo uma nova sede e novas unidades em várias áreas do Distrito Federal, incluindo a Asa Norte e a região Norte. A nova sede do SESC-DF está em construção, e promete trazer mais oportunidades e benefícios para a comunidade, além de possibilitar a expansão do atendimento.

2.12. Diante disso se torna necessária uma ampliação do sistema VoIP com a expansão de novos aparelhos telefônicos, licenças de ramais, sistema de Call Center e inclusão de novos serviços como WhatsApp e Bot para permitir uma melhor experiência dos servidores e colaboradores do SESC DF bem como propiciar a comunidade um melhor e moderno acesso aos serviços gerenciados para a população de um modo geral.

2.13. Diante desse contexto, a contratação de empresa especializada para a execução deste objeto é indispensável para assegurar que o Sesc-DF continue a prestar serviços de excelência, alinhados às diretrizes de modernização, eficiência e inclusão social.

2.14. Dessa forma, a contratação unificada se justifica não apenas sob o aspecto econômico e administrativo, mas também como ação estratégica para garantir maior qualidade, continuidade e expansão dos serviços prestados à sociedade pelo SESC-AR/DF.

2.15. A adoção, pela Administração Regional do Sesc/DF, do Regulamento de Licitações e Contratos, aprovado pela Resolução Sesc nº 1.252, de 06 de junho de 2012, aprovada pela Resolução Sesc/AR/DF nº 887/2012, estabelece em seu Art. 4º, parágrafo 1º que:

“Sempre que possível e conveniente, as compras deverão atender ao princípio da padronização, da compatibilidade de especificações técnicas e de desempenho, observadas, quando for o caso, as condições de manutenção, de assistência técnica e das garantias oferecidas.”

Estabelece ainda no parágrafo 2º, inciso III:

“a justificativa da necessidade do tipo específico, quando citar marcas, modelos ou características que possam vir a direcionar a aquisição para um determinado material, bem ou serviço.”

2.16. Considerando-se ainda que o Tribunal de Contas da União – TCU, por intermédio das decisões nº 907/97, prolatada da sessão realizada em 11 de dezembro de 1997, publicada no Diário Oficial da União de 26 de dezembro de 1997 e 461/98, de 22 de julho de 1998 que consolidaram a interpretação de que os Serviços Sociais Autônomos não estão sujeitos aos estritos procedimentos da Lei nº 8.666/1993 e sim aos seus regulamentos próprios devidamente publicados.



2.17. O Sesc/AR/DF visando a continuidade e evolução técnica apresentado pelo sistema VoIP, bem como, a manutenção e aprimoramento técnico de sua equipe de infraestrutura de rede, ratifica que todas as especificações técnicas exigidas nesse Termo de Referência espelham-se na solução hoje adotada e em produção no seu ambiente de rede corporativo, conforme Contrato de Prestação de Serviços SESC-AR/DF–2022–CPS–009, oriundo da Licitação de Pregão Eletrônico 96/2021 que modernizou os serviços de telefonia do SESC AR/DF.

3. DO REGISTRO DE PREÇO

3.1. A opção pela modalidade de Registro de Preço, prevista no Artigo 44 da Resolução SESC Nº 1.593/2024, se justifica plenamente para a contratação de empresa especializada no fornecimento da expansão da plataforma de telefonia IP virtual, integrada ao Microsoft Teams (Direct Routing) e ao Call Center. Essa contratação abrange o fornecimento de novos aparelhos telefônicos IP, expansão de Licenças de ramais, serviços profissionais de instalação, configuração, integração com Serviço de WhatsApp e Bot, além de suporte e manutenção contínuos. Essa modalidade propicia flexibilidade operacional, eficiência administrativa e vantagens econômicas, estando alinhada às necessidades estratégicas da contratação.

3.2. De acordo com o inciso I do Art. 44, o Registro de Preço é recomendado quando a aquisição exige entregas parceladas, como é o caso da expansão de Licenças de ramais, serviços profissionais de instalação, configuração, integração com Serviço de WhatsApp e Bot. A aquisição será realizada sob demanda, o que torna o fornecimento parcelado a alternativa mais eficiente para atender as especificações técnicas, sem sobrecarregar os processos logísticos e financeiro de forma concentrada.

3.3. Conforme o inciso II do Art. 44, prevê-se a necessidade de aquisições contínuas de novos aparelhos telefônicos IP ao longo da implementação das licenças e integrações tecnológicas. Essa demanda recorrente torna o Registro de Preço o mecanismo ideal para otimizar a gestão de compras, permitindo que o SESC-AR/DF realize novas aquisições conforme necessário, mantendo a coerência com o planejamento orçamentário e técnico, sem a necessidade de iniciar novos processos licitatórios a cada compra adicional.

3.4. O inciso IV do Art. 44, o Registro de Preço possibilita a contratação de bens e serviços por mais de um serviço social autônomo. Isso se alinha à visão estratégica do SESC-AR/DF de permitir que outros departamentos ou unidades do SESC-AR/DF ou do Sistema S possam, futuramente, aderir à Ata de Registro de Preço. Desta forma, o SESC e outras



entidades podem ampliar os benefícios econômicos e operacionais dessa contratação, aumentando o poder de negociação e garantindo a padronização das soluções tecnológicas em diferentes unidades.

3.5. O uso do Registro de Preço garante maior controle e flexibilidade, uma vez que as contratações podem ser ajustadas conforme as necessidades específicas de cada unidade do SESC-AR/DF e outros possíveis aderentes, sem comprometer o prazo de execução ou o orçamento previamente estabelecido. O modelo também permite maior eficiência na gestão dos fornecedores e das garantias contratuais, conforme definido nos artigos 53 a 55 da Resolução SESC Nº 1.593/2024, assegurando que as aquisições sejam feitas de acordo com as condições e os prazos registrados, sem prejuízos para as partes envolvidas.

4. DA JUSTIFICATIVA DO MENOR PREÇO GLOBAL

4.1 Aplica-se a modalidade de licitação por Pregão Eletrônico, com julgamento por menor preço global, visando dar celeridade e desburocratização ao procedimento licitatório, bem como sem perder a qualidade nas propostas, uma vez que a competitividade nesta modalidade de licitação possui como uma grande característica, a ampla concorrência.

4.2 A contratação por preço global ensejará o planejamento e a racionalização do trabalho, a melhor gestão dos contratos, o adequado cumprimento de prazos e padrões de qualidade, além da atribuição de responsabilidade pelos serviços executados.

5. LOTE ÚNICO

5.1. Justificativa

5.1.1. Trata-se de uma licitação em que a natureza do objeto não permite o parcelamento nem divisões, em virtude de possível desvantagem ao SESC-AR/DF no momento da fiscalização do contrato, por se tratar de um serviço comum e um item depender do outro para que o serviço seja executado.

5.1.2. O fracionamento do objeto não se mostra viável na presente contratação, em virtude das suas características e suas obrigatórias interações, que impossibilitariam a atribuição, a diferentes contratadas, eventual responsabilidade por danos ou por defeito de execução.



6. GARANTIA DE PROPOSTA

6.1. A Garantia de Proposta corresponde ao valor exigido do licitante no momento da apresentação da proposta, sendo limitada a 1% (um por cento) do valor estimado do contrato.

6.2. A garantia da proposta será devolvida aos licitantes no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da assinatura do contrato ou a data que for declarada fracassada a Licitação.

6.3. A Garantia de Proposta poderá ser apresentada por meio de uma das seguintes modalidades:

6.3.1. Caução em dinheiro, por meio de depósito em conta específica a ser informada pelo Sesc DF;

6.3.2. Fiança bancária, emitida por instituição financeira autorizada pelo Banco Central do Brasil;

6.3.3. Seguro-garantia, emitido por empresa devidamente registrada na Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).

6.4. O comprovante da Garantia de Proposta deverá ser apresentado junto à documentação de habilitação da empresa.

6.5. A Garantia de Proposta poderá ser retida pelo Sesc DF, sem direito à devolução, nos seguintes casos:

6.5.1. Se o licitante vencedor recusar-se a assinar o contrato dentro do prazo estabelecido;

6.5.2. Se houver descumprimento de quaisquer obrigações assumidas na proposta apresentada;

6.5.3. Se for constatada fraude ou má-fé na participação do certame.

6.6. Penalidades por Descumprimento:

6.6.1. O não cumprimento da exigência de apresentação da Garantia de Proposta resultará na inabilitação automática do licitante, sem prejuízo de outras penalidades previstas no edital.

6.6.2. Caso ocorra a retenção da Garantia de Proposta por descumprimento das condições estabelecidas, a empresa poderá ser penalizada conforme a legislação vigente, incluindo impedimento de participação em novos certames por período determinado.

7. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1. A despesa decorrente do objeto do presente TR correrá no presente exercício.

8. DA LEGISLAÇÃO DE REFERÊNCIA

8.1. As licitações do Sesc não estão sujeitas à Lei Federal nº 14.133/2021, mas sim aos



seus regulamentos próprios, conforme decisões 907/97 de 11/12/1997 e 461/98 de 22/07/1998, do Plenário do Tribunal de Contas da União (TCU) e as determinações contidas no Acórdão nº 1.664/2004, constante na Relação nº 033/2004 – 1ª Câmara, de 13/07/2004, e Acórdão nº 457/2005, da 2ª Câmara, de 29/03/2005, ambos do TCU.

8.2. As licitações do Sesc-AR/DF seguem a **Resolução nº 1.593/2024**, aprovada em 02/05/2024. A norma, em vigor desde o dia 02 de maio de 2024, altera, modifica e consolida o Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc e revoga a Resolução Sesc nº 1.570/2023. No Sesc-AR/DF, as licitações são realizadas pela Seção de Licitações.

8.3. LEI Nº 12.305, DE 2 DE AGOSTO DE 2010. DOU de 03.08.2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998.

9. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

9.1. Requisitos Técnicos:

9.1.1. De acordo com a tabela 02 – Especificações Técnicas – Anexo I deste processo.

9.1.2. No Anexo I estão especificados os requisitos mínimos e obrigatórios para todos os itens da Tabela 01 – Escopo de Fornecimento, onde a licitante deverá apresentar junto a sua proposta comercial, as seguintes informações:

9.1.3. A composição de cada item do escopo de fornecimento, contendo marca, modelo, códigos, descritivo dos códigos, unidade, quantidades do conjunto, dentre outras informações que sejam necessárias ou solicitadas pelo SESC-AR/DF, com o objetivo de se identificar claramente os produtos utilizados para o fornecimento e prestação dos serviços.

9.1.4. Quando necessário, o pregoeiro se reserva o direito de promover diligências, inclusive por meio de contato com os clientes indicados pelas licitantes, a fim de certificar-se da exatidão das informações constantes dos atestados e/ou certificados apresentados, com o apoio da área técnica.

9.1.5. Qualquer informação inexata ou inverídica, apurada pelo pregoeiro nos documentos de capacitação técnica, implicará na inabilitação da respectiva licitante.

9.2. Comprovações da Especificação Técnica:

9.2.1. Haja visto que se trata de uma expansão da base de telefonia existente, com preservação do investimento existente, será necessário que a empresa participante apresente junto com sua proposta comercial uma carta da Avaya, fabricante do atual sistema de telefonia, informando que a mesma é parceiro credenciado e possui capacidade técnica para comercializar e instalar os produtos Avaya previstos neste certame.

9.2.2. A proponente deverá considerar em sua proposta comercial sobre a existência de um contrato da base atual cuja validade se estenderá até janeiro/2026, sendo assim se



torna necessário amortizar de sua proposta os valores de licença Avaya da base atual.

9.2.3. A proponente deverá apresentar preços para o período de 2025 considerando o desconto devido a existência do contrato atual e o valor total considerando o período novo de 2026 quando os contratos.

9.3. Descrição técnica da base atual e dos itens previstos para aquisição.

9.3.1. A base atualmente existente no Sesc-DF para a plataforma de telefonia IP virtual integrada, Call Center e integração por meio do recurso “Direct Routing” com o Microsoft Teams, é composta por diversos componentes qualitativos e quantitativos fornecidos pelo fabricante Avaya.

9.3.2. Essa infraestrutura foi projetada para oferecer suporte a uma comunicação corporativa eficiente, garantindo maior produtividade e integração entre as equipes, além de proporcionar recursos avançados de gerenciamento e controle.

9.3.3. Os componentes existentes devem ser atualizados e mantidos, abrangendo desde terminais IP de última geração até servidores robustos, além de recursos avançados de roteamento de chamadas, segurança, relatórios e monitoramento em tempo real.

9.3.4. É necessário que o fabricante confirme por meio de documento oficial que os produtos ofertados estão sendo fabricados e em linha.

9.3.5. Essa exigência visa garantir que as soluções ofertadas pela licitante sejam fornecidas diretamente ou por meio de revendedores autorizados pelo fabricante e distribuidores autorizados, assegurando a qualidade, originalidade e a continuidade do suporte técnico durante toda a vigência contratual. A carta de autorização garante que a empresa licitante possui respaldo do fabricante para fornecimento e manutenção das soluções, evitando eventuais problemas relacionados à procedência, assim como o suporte adequado.

9.3.6. A Proponente deverá apresentar comprovação ponto-a-ponto no formato de uma planilha indicando os itens descritos neste Termo de Referência (Itens 2, 3 e 4 da Planilha), o local onde se encontra o atendimento e comprovação técnica, página, link WEB ou outro item que permita a identificação precisa.

9.3.7. O SESC DF poderá em caso de dúvida solicitar a empresa proponente novas informações que venham a comprovar o efetivo atendimento ao requisito técnico em dúvida.

9.3.8. A Planilha ponto-a-ponto deverá ser entregue junto com a proposta comercial quando a mesma for solicitada.

9.3.9. Caso não venha a ser identificado a comprovação técnica na planilha ponto-a-ponto a empresa será desclassificada.

9.3.10. Os documentos solicitados para comprovação da qualificação técnica da



licitante, deverão ser enviados juntamente com a proposta comercial e tem o objetivo de garantir seu pleno atendimento ao instrumento convocatório. O não envio destes implicará em desclassificação.

10. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E INSTALAÇÃO

10.1. O serviço de suporte técnico das soluções deverá ser prestado diretamente pela CONTRATADA, com apoio do fabricante caso necessário, com vistas a promover o correto funcionamento das soluções.

10.2. Os serviços de suporte técnico deverão ser prestados sem custos adicionais ao SESC-AR/DF durante toda vigência do contrato.

10.3. Entende-se por suporte técnico todo auxílio, imediato ou programado que tem como prioridade manter a operacionalidade do sistema, bem como o atendimento de requisições solicitadas pelo SESC.

10.4. O suporte técnico deverá ser prestado em caso de falhas, dúvidas e/ou esclarecimentos de qualquer um dos produtos, módulos e programas referentes aos componentes da solução, no regime 8x5 todos os dias úteis da semana em horário comercial.

10.5. O suporte técnico deve corrigir o problema/incidente, seja ele de baixa, média e alta complexidade, em cada um de seus níveis de atendimento e suporte de acordo com o SLA estabelecido.

10.6. A abertura de chamados para suporte técnico deverá ser efetuada por correio eletrônico.

10.7. O atendimento do serviço de suporte técnico deverá ocorrer preferencialmente de forma remota, podendo o SESC solicitar atendimento presencial caso necessário.

10.8. A CONTRATADA deverá possuir corpo técnico especializado nas soluções ofertadas.

10.9. Os serviços profissionais de instalação têm como objetivo de se manter a implementação correta de todos os equipamentos e sistemas necessários para garantir o funcionamento pleno e seguro da solução de comunicação, mesmo após a mudança de endereço do Sesc-DF. Durante a instalação, técnicos especializados realizam as adequações físicas e lógicas, respeitando as especificações do projeto e as normas vigentes de segurança e qualidade.

10.10. A configuração, por sua vez, envolve o ajuste preciso dos sistemas, adaptando-os ao ambiente e às necessidades específicas dos usuários. Isso inclui desde a parametrização de servidores e serviços de VoIP, até a personalização de interfaces e fluxos de trabalho no Call Center. Esses ajustes são necessários para garantir a eficiência



operacional e a integração entre as diferentes áreas do Sesc-DF.

10.11. A integração com o Serviço de WhatsApp e a utilização de Bots ampliam significativamente as possibilidades de atendimento do Call Center e interação com o cidadão e colaboradores. Essa integração permite, por exemplo, o envio automático de mensagens, a criação de filas de atendimento e a automação de respostas, contribuindo para maior agilidade e eficiência nos processos de comunicação.

10.12. Além dessas etapas iniciais, os serviços profissionais contemplam também o suporte contínuo, um elemento essencial para garantir a operação ininterrupta do sistema. Esse suporte é oferecido por equipes técnicas qualificadas e certificadas, capazes de identificar e resolver problemas de forma rápida, minimizando impactos para o negócio.

10.13. O monitoramento constante do ambiente implantado permite detectar preventivamente falhas ou quedas de performance. Com isso, é possível atuar de forma proativa, ajustando configurações ou realizando intervenções pontuais para manter a estabilidade e a qualidade do serviço.

10.14. A manutenção contínua garante que todos os componentes e recursos permaneçam atualizados e operando de acordo com as melhores práticas do mercado. Isso inclui a aplicação de patches de segurança, atualizações de firmware e revisões periódicas de desempenho.

10.15. Essa abordagem completa, que vai da instalação até o suporte e a manutenção contínua, oferece um ambiente de comunicação robusto, confiável e adaptável às constantes mudanças e demandas do Sesc-DF, e alinhado com seus objetivos de crescimento e inovação.

11. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

11.1. O prazo para a prestação do serviço de suporte técnico deve garantir a observância ao atendimento do seguinte Acordo de Níveis de Serviços (ANS) e sua SEVERIDADE:

11.1.1. SEVERIDADE ALTA – Solução totalmente inoperante.

11.1.1.1. Prazo máximo de início de atendimento de até 04 horas contadas a partir do horário de abertura do chamado.

11.1.1.2. Prazo máximo de resolução do problema de até 12 horas contadas a partir do início do atendimento.

11.1.2. SEVERIDADE MÉDIA – Quando há falha, simultânea ou não, de uma ou mais funcionalidades que não cause indisponibilidade, mas apresente problemas de funcionamento e/ou performance da solução.

11.1.2.1. Prazo máximo de início de atendimento de até 08 horas contadas a partir



do horário de abertura do chamado.

11.1.2.2. Prazo máximo de resolução do problema de até 24 horas contadas a partir do início do atendimento.

11.1.3. SEVERIDADE BAIXA – Aplicado para solicitações de configurações e novas funcionalidades – Necessidade de suporte na solução sem a necessidade de interrupção de funcionamento da solução.

11.1.3.1. Prazo máximo de início de atendimento de até 24 horas contadas a partir do horário de abertura do chamado.

11.1.3.2. Prazo máximo de resolução do problema de até 48 horas contadas a partir do início do atendimento.

11.1.4. SEVERIDADE INFORMAÇÃO – Solicitações de informações diversas ou dúvidas sobre a solução.

11.1.4.1. Prazo máximo de resposta de até 3 dias úteis, contados a partir da data de abertura da ocorrência.

11.2. Um chamado técnico somente poderá ser fechado após a confirmação do responsável do SESC e o término de atendimento dar-se-á com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde está instalado.

11.3. Na abertura de chamados técnicos, será informado pelo SESC a severidade do chamado.

11.4. A severidade do chamado poderá ser reavaliada pelo SESC, quando verificado que foi erroneamente aplicada, passando a contar no momento da reavaliação os novos prazos de atendimento e solução.

11.5. A CONTRATADA poderá solicitar a prorrogação de qualquer dos prazos para conclusão de atendimentos de chamados, desde que o faça antes do seu vencimento e devidamente justificado.

11.6. Indicador de Início de Atendimento (IIA): Mostra o nível de cumprimento do prazo previsto para início de atendimento dos chamados.

11.7. Deve ser apurado separadamente, por linha de serviço, conforme serviços que estejam em uso pela CONTRATANTE:

Indicador IIA		
1	Periodicidade	A apuração deve ser medida considerando os chamados concluídos entre o primeiro e o último dia de cada mês.
2	Método de Medição (Fórmula)	$IIA = (\sum \text{quantidade de chamados concluídos que atenderam o ANS Início de atendimento}) / (\text{total de chamados concluídos no período}).$



3	Glosa	O percentual de glosa IIA será aplicado, sobre cada índice obtido, seguindo a tabela abaixo:	
		% Índice IIA	Percentual de Glosa do Valor Mensal
		95% a 100%	0%
		80% a 94,99%	2%
4	Cálculo da Glosa	Abaixo de 80%	5%
		Valor da Glosa (R\$) = (% da glosa IIA) x (Valor total do serviço a ser pago no mês de apuração).	

11.8. Indicador de Tempo de Solução de Atendimento (ITSA): Mostra o nível de cumprimento dos prazos previstos para tempo de solução dos chamados. Deve ser apurado separadamente, por linha de serviço, conforme serviços que estejam em uso pela CONTRATANTE:

Indicador ITSAE			
1	Periodicidade	A apuração deve ser medida considerando os chamados concluídos entre o primeiro e o último dia de cada mês.	
2	Método de Medição (Fórmula)	ITSA = ($\sum$ quantidade de chamados concluídos que atenderam o ANS tempo de solução) / (total de chamados concluídos no período).	
3	Glosa	O percentual de glosa ITSA será aplicado, sobre cada índice obtido, seguindo a tabela abaixo:	
		% Índice ITSA	Percentual de Glosa
		95% a 100%	0%
		80% a 94,99%	2%
4	Cálculo da Glosa	Abaixo de 80%	5%
		Valor da Glosa (R\$) = (%glosa ITSA) x (Valor total do serviço a ser pago no mês de apuração)	

11.9. No mês de apuração, a soma dos valores de glosa dos indicadores IIA e ITSA será descontada do valor devido pela prestação do serviço de operação assistida, limitado a 10%.

11.10. Os primeiros 90 (noventa) dias a partir da primeira entrega serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos. Durante esse período, o ANS poderá ser flexibilizado por concordância entre as partes.

11.11. A cada 3 meses, os ANS poderá ser revisto em comum acordo entre as partes, baseado nos indicadores de atendimento. Esse acordo será firmado mediante nota técnica emitida pelo SESC e respectiva carta de resposta com a concordância da CONTRATADA.



11.12. Dentro do prazo máximo de atendimento, cabe a CONTRATADA acionar o fabricante para execução das providências que serão adotadas para a solução do chamado.

11.13. Não se encaixam nos prazos descritos nos itens referentes aos níveis de criticidade, problemas cuja solução dependam de:

11.14. Problema físico em algum dos equipamentos que requeiram troca ou manutenção do Fabricante.

11.15. Correção de falhas (bugs) pelo Fabricante.

11.16. Liberação de novas versões e patches de correção da solução pelo Fabricante.

11.17. Correção de falhas ou incidentes na infraestrutura de TI de responsabilidade do SESC ou de terceiros.

11.18. Correção de falhas de integração da solução com produtos de terceiros não fornecidos pela CONTRATADA.

12. SERVIÇO DE OPERAÇÃO ASSISTIDA

12.1. O serviço de operação assistida das soluções consiste na gestão, operação diária, suporte técnico, monitoramento, análise, projetos de melhorias e evolutivos dos itens contratados da Tabela 01 – Escopo de Fornecimento.

12.2. Os serviços serão prestados mensalmente, no regime 08 horas x 05 dias da semana, com a abertura de Ordem de Serviço (OS) exclusiva para esse fim.

12.3. Durante toda a vigência do contrato, a equipe técnica da CONTRATADA realizará monitoramento constante para garantir que os sistemas permaneçam operando de forma eficiente. Isso inclui a identificação antecipada de possíveis problemas e a execução de manutenções preventivas para evitar interrupções.

12.4. A operação assistida irá incluir ajustes periódicos e atualizações para manter as soluções em linha com as melhores práticas e com as evoluções tecnológicas.

12.5. Devem ser realizadas reuniões periódicas entre o fornecedor e o SESC para avaliar a eficácia das soluções e ajustar as estratégias conforme necessário.

12.6. Durante toda a vigência do contrato, o suporte técnico será disponibilizado de forma contínua, com uma equipe capacitada para resolver quaisquer problemas que surjam, garantindo a estabilidade e o desempenho da solução.

13. SERVIÇO DE INSTALAÇÃO

13.1. O serviço de instalação deve contemplar a instalação, configuração, testes, e ativação de todos os serviços que foram ativados da Tabela 01 – Escopo de Fornecimento.

13.2. O Projeto Executivo de Instalação (PEI) deve prever:



- 13.3. Entrega do PEI em até 5 (cinco) dias corridos após a emissão de cada OS.
- 13.4. Cronograma com todas as tarefas de implantação, suas dependências e os seus responsáveis, em conformidade com o CRONOGRAMA DE ENTREGA, EXECUÇÃO E PAGAMENTO.
- 13.5. Lista completa dos requisitos necessários para implantação da solução no ambiente do SESC, se necessário.
- 13.6. A utilização de softwares/firmware na versão mais recente que seja considerada estável pelo FABRICANTE.
- 13.7. Orientações e sugestões de eventuais ajustes nos equipamentos que serão integrados à solução, de acordo com as melhores práticas.
- 13.8. O projeto executivo deve conter:
- 13.9. Plano de instalação, configuração, testes e ativação da solução de acordo com as recomendações de melhores práticas do fabricante.
- 13.10. Diagrama de arquitetura, demonstrando os componentes da solução e os relacionamentos entre eles.
- 13.11. Plano de conexões de rede LAN ou WAN, caso aplicável.
- 13.12. Fluxo de Aprovação do Projeto Executivo:
- 13.13. O SESC aprovará o Plano de Implantação em até 5 dias úteis após a sua entrega.
- 13.14. A CONTRATADA terá até 5 dias úteis para ajuste no Plano de Instalação, caso este não seja aprovado pelo SESC.
- 13.15. O SESC aprovará o Plano de Implantação Ajustado em até 5 dias úteis após a sua entrega.
- 13.16. Devem ser realizadas configurações específicas a pedido do SESC para atendimento aos requisitos de negócio.
- 13.17. O funcionamento das soluções deve ser validado pelo SESC e qualquer erro na sua operação deve ser corrigido pela CONTRATANTE.
- 13.18. Os prazos de execução devem estar em conformidade com o CRONOGRAMA DE ENTREGA, EXECUÇÃO E PAGAMENTO.
- 13.19. A CONTRATADA disponibilizará ao SESC o AS-BUILT do Projeto Executivo de Instalação – PEI.
- 13.20. Ao término do serviço de instalação deve ser criado um Relatório Técnico Detalhado (As-Built) contendo, no mínimo, as seguintes informações:
- 13.21. Diagrama de arquitetura, demonstrando os componentes da solução e os relacionamentos entre eles.
- 13.22. Procedimento operacional detalhado com as etapas de implantação e



detalhamento das configurações realizadas em cada componente da solução.

13.23. Informações pertinentes a posterior continuidade e manutenção da solução.

14. REPASSE DE CONHECIMENTO

14.1. Deverá ser fornecido treinamento de capacitação técnica das soluções ofertadas, sobre todos os aspectos de configuração, administração e suporte.

14.2. O treinamento das soluções deverá ocorrer na forma presencial no SESC, com no mínimo os seguintes requisitos:

14.2.1. O ambiente de treinamento deve ser preparado pela CONTRATADA, com todos os softwares, recursos e materiais técnicos necessários para o adequado aprendizado pelos participantes.

14.2.2. O treinamento deverá contemplar questões teóricas e práticas (hands-on), sobre o funcionamento das soluções.

14.3. O treinamento deverá possuir carga horária mínima de 2hrs e ser ministrado em até 6 (seis) turmas, em dias úteis a ser escolhido pelo SESC.

14.4. A critério do SESC, o treinamento poderá ter até 10(dez) participantes.

14.5. Deverá ser emitido certificado de participação a todos os participantes, contendo o conteúdo programático e a carga horária total, na conclusão do treinamento.

15. DO LOCAL E PRAZO DE ENTREGA

15.1. O local de entrega dos produtos e a prestação dos serviços deverão ser entregues e executados para o SESC no endereço abaixo:

Local	Endereço
NOVA SEDE ADMINISTRATIVA E EXPANSÕES.	SIA TRECHO 4, lotes 80/90 e 100/110. CEP: 71.200-042

15.2. Prazo de entrega: 90 (noventa) dias após emissão do Pedido ao Fornecedor / Ordem de Compras.

15.3. Os prazos de entrega serão contados da data de recebimento do Pedido ao Fornecedor / Ordem de Compras.

15.4. A Contratada deverá realizar a confirmação de recebimento do e-mail com o do Pedido ao Fornecedor / Ordem de Compras em até 2 (dois) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no Edital.

16. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL, ADITIVO E REAJUSTE



16.1. A vigência será de 12 (doze) meses, prorrogada obrigatória e automaticamente por períodos iguais e sucessivos, pelo período mínimo de 36 (trinta e seis) meses, observado o limite máximo de 10 (dez) anos, conforme o art. 33, da Resolução nº. Sesc 1.593/2024.

16.2. De acordo com a legislação vigente, o Contrato poderá sofrer acréscimos e reduções, de acordo com a necessidade do Sesc-AR/DF, até o limite de 50% (cinquenta por cento), nas mesmas condições contratadas.

16.3. O contrato poderá ser reajustado mediante negociação entre as partes e a formalização do pedido de compras, tendo como limite máximo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, ou outro indexador que venha a substituí-lo, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses contados da data da apresentação da proposta ou do último reajuste.

17. DA PRESTAÇÃO DE GARANTIA CONTRATUAL

17.1. A CONTRATADA deverá apresentar ao SESC, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da data de entrega da via assinada do contrato, comprovante de prestação de garantia, que cubra todo o prazo contratual acrescido de 90 (noventa) dias, correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor atualizado do contrato, podendo optar por caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro garantia;

17.2. A garantia mencionada neste item deverá ser renovada a cada prorrogação do Contrato, se houver, devendo seu valor ser atualizado nas mesmas condições contratuais.

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

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do Contrato;
- b) prejuízos diretos causados ao Sesc-AR/DF, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;
- c) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela licitante vencedora.
- d) serviços que tenham que ser contratados com terceiros para corrigir falhas dos serviços executados pela licitante vencedora;
- e) multas aplicadas por órgãos públicos;
- f) débitos porventura existentes para com o INSS e FGTS; e
- g) danos contra terceiros não cobertos pelo seguro específico.

17.4. A garantia do contrato terá vigência durante todo o prazo de execução da obra ou serviços, devendo se estender até o prazo de 3 (três) meses, após término da vigência contratual.



17.5. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, a empresa contratada deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 3 (três) dias úteis, contada da data em que for notificada pelo Sesc-AR/DF.

17.6. Após o cumprimento fiel e integral do Contrato, a garantia prestada será liberada ou restituída à adjudicatária, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, após formalizada sua solicitação.

17.7. Ao término da vigência do Contrato, a garantia retida somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas, se for o caso, decorrentes da Contratação. Caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pelo Sesc-AR/DF.

18. DO PAGAMENTO

18.1. As notas fiscais/faturas, bem como os documentos/relatórios, incluindo ANSs (Acordos de Níveis de Serviço) e glosas, que devem acompanhá-las, deverão ser apresentadas pela CONTRATADA, referente aos itens executados.

18.2. Os pagamentos serão realizados até 30 dias, após o aceite do objeto, aqui representado por meio da homologação pela CONTRATANTE do Produto/Serviço entregue e ateste das respectivas notas fiscais/faturas, mediante ordem bancária creditada na conta corrente da CONTRATADA.

Evento	Descrição do Evento	Prazo Máximo	% a pagar
Todos os Itens			
1	Assinatura do contrato.	Dia D.	0%
2	Reunião Inicial e emissão de Ordens de Serviços.	$D_1 = D + 15$ dias.	0%
3	Entrega dos itens do objeto e emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP), após conclusão e conferência da conformidade com o objeto contratado.	$D_2 = D_1 + 90$ dias.	85% do valor total da OS executada.
4	Instalação das soluções do objeto e emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD). O item de suporte técnico se iniciará com a emissão do TRD.	$D_3 = D_2 + 90$ dias.	15% do valor total da OS executada.



Evento	Descrição do Evento	Prazo Máximo	% a pagar
5	Execução do item mensal de suporte técnico e operação assistida das soluções.	$D_4 = D_3 + 30$ dias e sucessivamente em ciclos de 30 dias.	100% do valor total da OS executada.

19. REQUISITOS DA PROPOSTA

19.1. Para fins de registro e controle das propostas e lances durante a fase pública do pregão, o objeto licitado foi configurado em quantidades como ITEM, com base no preço unitário utilizado na composição do preço de referência. Esses preços unitários de referência representam o valor MÁXIMO que o Sesc-AR/DF está disposto a pagar pelo equipamento, conforme pesquisa de mercado prévia realizada junto às empresas.

19.2. Deverá ser comprovado pela LICITANTE, na fase aceitação como Anexo da proposta de preço, por meio de documento expedido pelo fabricante, que os equipamentos descritos na proposta de preços continuam sendo fabricados;

19.3. A LICITANTE deverá apresentar, juntamente com sua Proposta de Preços, carta ou declaração dos fabricantes ou distribuidores oficiais dos equipamentos comprovando ser revendedora autorizada dos produtos ofertados.

19.3.1. As cartas podem ser emitidas por distribuidor oficial.

19.4. Tal solicitação justifica-se por:

19.5. Garantia e Suporte Técnico: Revendedores autorizados têm um relacionamento formal com o fabricante, o que pode facilitar a obtenção de suporte técnico e garantias mais eficientes. Isso é importante para garantir a manutenção adequada dos equipamentos ao longo do tempo.

19.5.1. Qualidade e Conformidade: Fabricantes geralmente impõem padrões rigorosos para seus revendedores autorizados. Ao exigir que os licitantes sejam revendedores autorizados, a entidade licitante pode buscar garantir que os equipamentos adquiridos atendam aos padrões de qualidade e conformidade estabelecidos pelo fabricante.

19.5.2. Acesso a Atualizações e Peças de Reposição: Revendedores autorizados têm mais chances de ter acesso a atualizações de software, firmware e peças de reposição originais. Isso é crucial para manter os equipamentos funcionando de maneira eficiente e segura ao longo do tempo.

19.5.3. Treinamento Especializado: Revendedores autorizados muitas vezes recebem treinamento especializado diretamente do fabricante. Isso significa que estão mais bem preparados para instalar, configurar e manter os equipamentos de acordo com as



especificações do fabricante.

19.5.4. Evitar Falsificações e Produtos Ilegítimos: Exigir que os licitantes sejam revendedores autorizados pode ajudar a evitar a aquisição de equipamentos falsificados, adulterados ou de procedência duvidosa. Isso contribui para a integridade e segurança das operações da entidade licitante.

19.5.5. Atualização Tecnológica: Revendedores autorizados geralmente estão mais atualizados em relação às últimas tecnologias e inovações dos produtos do fabricante. Isso pode ser crucial, especialmente em setores onde a tecnologia está em constante evolução.

20. DOS MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

20.1. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os equipamentos e programas nas quantidades estimadas e especificadas no Anexo I – Especificações Técnicas deste Termo de Referência promovendo sua substituição/atualização quando necessário.

21. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

21.1. Prestar todas as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada;

21.2. Responsabilizar-se pela observância das leis, decretos, regulamentos, portarias e demais normas legais, federal, estadual e municipal, direta e/ou indiretamente, aplicáveis ao Contrato;

21.3. Responsabilizar-se pela lavratura do respectivo contrato, com base resolução 1593/2024;

21.4. Assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear o contrato;

21.5. Pagar a importância correspondente à aquisição ou aquisições;

21.6. Fiscalizar a execução do contrato, através de servidor especialmente designado.

21.7. Rejeitar qualquer material entregue equivocadamente ou em desacordo com as especificações mínimas exigidas neste termo de referência.

21.8. Nomear Gestor e Fiscal para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

21.9. Receber o objeto do certame prestado pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

21.10. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

22. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA



- 22.1. Deverá entregar o objeto licitado em perfeitas condições de uso e instalação. Todos os produtos deverão ser novos e sem uso;
- 22.2. Os equipamentos deverão ser entregues devidamente identificados, acondicionados em embalagens lacradas. O descumprimento das especificações solicitadas implicará no não recebimento dos itens por parte do Sesc-AR/DF.
- 22.3. Responsabilizar-se por todos os ônus referentes a entrega dos itens, impostos e todas as despesas inerentes ao item;
- 22.4. Responsabilizar-se pela troca de produtos, ocasionalmente com defeito ou que estejam em desacordo com o especificado neste termo de referência, efetuando a permuta, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a partir do conhecimento, que será realizado através de comunicação expedida pela Área Demandante. Observar as sanções previstas neste caso;
- 22.5. Fornecer o objeto licitado, rigorosamente em conformidade com todas as condições e prazos estipulados neste termo de referência;
- 22.6. A inobservância ao disposto nos itens anteriores, deste item, implicará no não pagamento do valor devido ao fornecedor, até que ocorra a necessária regularização.
- 22.7. Os produtos entregues serão recebidos provisoriamente, na data da efetiva entrega;
- 22.8. Caso seja verificada alguma inconformidade nos produtos entregues, a Contratada será acionada para recolher e substituir ou reparar no prazo indicado pelo Sesc;
- 22.9. Todo o ônus do recolhimento e substituição é de responsabilidade da Contratada;
- 22.10. A Contratada será responsável por garantir a integridade dos produtos até a entrega;
- 22.11. A reincidência na entrega de produtos em desconformidade sofrerá as penas previstas em edital, que poderá ser de uma advertência por escrito a suspensão total do contrato;
- 22.12. A Contratada deverá apresentar documento fiscal válido correspondente ao fornecimento, no momento da entrega;
- 22.13. Prestar os serviços conforme especificações das legislações, normas técnicas e resoluções pertinentes, mantendo disponíveis equipamentos, softwares e pessoal especializado, em quantidades compatíveis;
- 22.14. Instalar, implantar e ativar os equipamentos relacionados no OBJETO deste instrumento, nos locais, quantidades e prazos definidos por cada ordem de serviço;
- 22.15. Responsabilizar-se por qualquer dano ou prejuízo causado a CONTRATANTE, seus bens e de terceiros, decorrentes da execução do Contrato;
- 22.16. A CONTRATADA deverá observar as obrigações abaixo relacionadas:



22.16.1. Executar fielmente o contrato avençado, de acordo com as cláusulas avençadas no Edital e seus ANEXOS, solicitação da CONTRATANTE, especificações, condições, prazo, locais e os termos da proposta ofertada, caso haja descontinuidade de produção do objeto oferecido, poderá ser entregue modelo atualizado sem ônus para a CONTRATANTE;

22.16.2. Cumprir as normas vigentes, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial ou atraso injustificado.

22.16.3. Manter preposto, aceito pela CONTRATANTE, para representá-lo na execução do contrato;

22.16.4. Reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir, as suas expensas, no total ou em parte o objeto de contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados;

22.16.5. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificações exigidas na licitação;

22.16.6. Prestar esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente as eventuais reclamações/ notificações relacionadas com os objetos fornecidos;

22.16.7. É expressamente proibida, também a veiculação de publicidade acerca deste contrato, salvo de houver previa autorização da Administração do CONTRATANTE;

22.16.8. É expressamente proibido à empresa contratada subcontratar outras empresas para realizar o objeto da presente licitação;

22.16.9. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

22.16.10. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;

22.16.11. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

22.16.12. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis 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;

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

23. DAS CARACTERÍSTICAS DA CONTRATAÇÃO

23.1. O fornecedor será selecionado por meio de procedimento licitatório na modalidade



PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, adotando o critério de julgamento de MENOR PREÇO GLOBAL.

24. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS E COOPERATIVAS:

24.1. É vedada a participação de consórcio de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição.

24.2. Justificativa para a vedação:

24.2.1. A ausência de consórcio não trará prejuízos a competitividade do certame, a vedação visa tratar exatamente o oposto que seria o estímulo da competição entre os fornecedores do ramo;

24.2.2. Corroborando essa tese, o professor Marçal Justen Filho, no seu livro Lei de Licitações e Contratos Administrativos, leciona que:

“Em regra, o consórcio não é favorecido ou incentivado pelo nosso Direito. Como instrumento de atuação empresarial, o consórcio pode conduzir a resultados indesejáveis. A formação de consórcios acarreta risco de dominação do mercado, através de pactos de eliminação de competição entre os empresários. No campo de licitações, a formação de consórcios poderia reduzir o universo da disputa. O Consórcio poderia retratar uma composição entre eventuais interessados, em vez de estabelecerem disputa entre si, formalizariam acordo para eliminar a competição”;

24.2.3. A vedação visa também prevenir outros riscos, conforme abaixo:

24.2.3.1. Dificuldade de avaliação das propostas: em licitações que envolvem consórcios, pode ser mais difícil avaliar as propostas apresentadas, uma vez que várias empresas estão envolvidas no processo. Isso pode prejudicar a transparência e a competitividade do certame, bem como aumentar o risco de erros ou favorecimentos;

24.2.3.2. Complexidade na execução do contrato: a execução de contratos com consórcios pode ser mais complexa e demandar maior coordenação entre as empresas envolvidas. Isso pode aumentar o risco de atrasos, conflitos e problemas na entrega do objeto contratado; e

24.2.3.3. Risco de inadimplência: a participação de consórcios pode aumentar o risco de inadimplência, uma vez que a responsabilidade pelos compromissos assumidos é dividida entre as empresas participantes. Isso pode gerar incertezas quanto à capacidade do consórcio de cumprir com as obrigações do contrato.



25. DIREITOS AUTORAIS E DE PROPRIEDADE INTELECTUAL:

25.1. Pertencem ao SESC-AR/DF o direito patrimonial e a propriedade intelectual das informações e dados que forem manipulados nos equipamentos e resultados produzidos em consequência da licitação, entendendo-se por resultados, quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas e documentação didática, em papel ou em mídia eletrônica;

25.2. Não será permitida a cessão, citação ou qualquer referência pública a nenhum dos trabalhos realizados com a exceção dos autorizados pelo SESC-AR/DF.

26. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

26.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da entrega dos equipamentos entregues, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados.

26.2. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da entrega do produto do contrato.

26.3. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle.

26.4. Durante a execução do objeto, o fiscal deverá monitorar o nível de qualidade dos produtos para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

26.5. O fiscal 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 realizados.

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

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

26.8. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

26.9. O descumprimento total ou parcial das demais 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

26.10. A fiscalização de que trata esta cláusula 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 em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos.

27. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

27.1. Os produtos deverão ser entregues de acordo com a necessidade do CONTRATANTE, em até 30 (trinta) dias, após a emissão e comprovação de recebimento da Ordem de Compras.

27.2. Os produtos poderão ser rejeitados, 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;

27.3. Se, durante o recebimento provisório, constatar-se que os produtos estão em desacordo com o solicitado, fora da especificação ou incompletos, a CONTRATADA será notificada e deverá sanar as pendências em até 30 (trinta) dias corridos ficando suspenso o prazo de recebimento definitivo. As despesas referentes ao saneamento das pendências, inclusive frete, correrá às expensas da CONTRATADA.

27.4. O gestor do contrato analisará toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções; e

27.5. O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços de implantação, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

27.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

28. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

28.1. Em caso de inexecução total, parcial, ou qualquer outra inadimplência, sem motivo de força maior, a empresa contratada estará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, no que couber, garantida a prévia defesa, às penalidades



previstas na legislação aplicável, para as seguintes hipóteses:

28.1.1. por atraso injustificado:

28.1.1.1. multa de 1% (um por cento) ao dia, até o 30º (trigésimo) dia, incidente sobre o valor correspondente a Ordem de Compra – OC, limitado esse percentual a 10%(dez por cento); e

28.1.1.2. multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) ao dia, a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso, incidente sobre o valor da OC, sem prejuízo da rescisão deste a partir do 60º (sexagésimo) dia de atraso.

28.1.2. por inexecução parcial ou total:

28.1.2.1. advertência;

28.1.2.2. multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato; e

28.1.2.3. suspensão do direito de licitar ou contratar com a contratante, por um prazo não superior a 3 (três) anos, inclusive quando recusar-se a assinar o Contrato.

28.2. Impedimento do direito de Licitar com abrangência Nacional, por prazo mínimo de 4(quatro) e máximo de 6(seis) anos:

28.2.1. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

28.2.2. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

28.2.3. Comportar-se de modo indoneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

28.2.4. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

28.3. Quando não pagos em dinheiro, os valores das multas eventualmente aplicadas serão deduzidos, pelo Sesc- AR/DF, do pagamento devido e, quando for o caso, cobrados judicialmente.

28.4. Quando se tratar de inexecução parcial, o valor da multa deverá ser proporcional ao valor do item que deixou de ser entregue.

28.5. Em caso de reincidência por atraso injustificado, será a adjudicatária penalizada nos termos da Resolução Sesc nº. 1.593/2024.

29. DA SUBCONTRATAÇÃO

29.1. O A CONTRATADA não poderá subcontratar, no todo ou em parte, os serviços/fornecimentos objeto deste contrato.

29.2. A subcontratação dos serviços/dos fornecimentos pela CONTRATADA, ou de parte deles, será considerada inadimplemento contratual e permitirá:

29.2.1. Solicitar a imediata paralisação dos serviços/fornecimentos ou de parte deles;

29.2.2. Exigir a desmobilização imediata da subcontratada;



29.2.3. Aplicar as penalidades previstas no contrato;

29.2.4. Solicitar a rescisão do contrato.

30. DOS CRITÉRIOS AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE SUSTENTABILIDADE

30.1. A CONTRATADA deve comprometer-se a adotar políticas empresariais de eliminação de desperdícios e redução de consumo de bens consequentes da exploração de riquezas naturais, tais como: água tratada, consumo de energia elétrica; a promoção do adequado tratamento de rejeitos como papel, de instrumentos, de equipamentos elétrico-eletrônicos obsoletos, oportunizando suas reciclagens; além de promover ações de responsabilidade social e cidadania;

30.2. A CONTRATADA deverá acondicionar os materiais entregues em embalagem individual adequada, com o menor volume possível e que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento;

30.3. A CONTRATADA deverá adotar políticas empresariais de responsabilidade socioambiental, com foco na eliminação de desperdícios, redução do consumo de recursos naturais como água e energia elétrica, bem como no tratamento e destinação adequada de rejeitos, especialmente resíduos sólidos e equipamentos elétrico-eletrônicos obsoletos, conforme a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e as Normas Brasileiras – NBR.

30.4. A CONTRATADA deverá atender os critérios de sustentabilidade e observar as regras ambientais para atividades potencialmente poluidoras previstas na legislação pertinente.

30.5. A CONTRATADA se compromete a destinar todos os resíduos de forma ambientalmente correta, sempre priorizando materiais que sejam menos agressivos ao meio ambiente e possibilitem reutilização futura, bem como deverá dar ênfase nos princípios da redução, reutilização e reciclagem.

30.6. O desfazimento de qualquer material gerado para uso no Sesc-AR/DF deve ser de acordo com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010) e manejado adequadamente até sua destinação e/ou disposição final.

30.7. Para cumprir essa obrigação legal, a empresa que irá fazer o descarte dos resíduos deverá dar prioridade à destinação final ambientalmente adequada de resíduos que inclui a reutilização, a reciclagem, a compostagem, a recuperação, o aproveitamento energético e por último a disposição final em aterros sanitários visando mitigar danos adversos ao meio ambiente e os riscos à saúde pública. Caso os resíduos sejam reaproveitados fora do Sesc-AR/DF, os resíduos devem ser descaracterizados.

30.8. O material licitado não deverá conter substâncias perigosas em concentração



acima da recomendada na diretiva RoCHS (Restriciton of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), CHUMBO (Pb), dentre outros.

30.9. Toda coleta de resíduos deve ser acompanhada de Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR) e Certificado de Destinação.

31. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

31.1. Para os itens onde há necessidade de comprovação de atestado de capacidade técnica, foi definido nos itens 9.2.1 a 9.3.9.

31.2. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no Edital.

31.3. Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelos Licitantes estão previstos no Edital.

31.4. Os critérios para a Qualificação Técnica devem ser atendidos pelas Licitantes, por meio dos seguintes documentos:

31.4.1. O(s) licitante(s) deverá(ão) apresentar atestado de Capacidade Técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a experiência da licitante conforme o objeto deste TR (Termo de referência).

31.4.2. No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a identificação da pessoa jurídica que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão e a especificação dos serviços executados ou em execução. Poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações sobre o serviço prestado;

31.4.3. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada do serviço prestado incluindo equipamentos e sistemas, bem como informações sobre o número do contrato vinculado, a sua vigência e a data de início dos serviços prestados; e

31.4.4. Somente poderão ser aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, no mínimo, um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser prestado em prazo inferior.

31.4.5. ou declarações para fins de comprovação da qualificação técnica da licitante.

31.4.6. Os atestados poderão ser cumulativos, ou seja, admite-se a soma das atividades.

31.4.7. Os atestados poderão ser objetos de diligência a fim de se esclarecer quaisquer dúvidas quanto ao seu conteúdo.

31.4.8. Para fins de aceitação será exigida a comprovação de fornecimento de pelo menos 50% (cinquenta por cento) da quantidade estimada para cada item licitado;

31.4.9. Justificativa



31.4.9.1. A exigência de comprovação previa de fornecimento, de no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do quantitativo estimado para cada item licitado, visa assegurar que a licitante possui capacidade suficiente para o atendimento eficaz e tempestivo, do contrato. É uma medida preventiva com intuito de mitigar riscos, principalmente na continuidade do fornecimento, regularidade do cumprimento contratual e a qualidade dos itens ou serviços ofertados.

31.4.9.2. A exigência prevista neste TR (Termo de Referência) é tecnicamente necessária e adequada, preservando a isonomia entre os concorrentes sem restringir o caráter competitivo da licitação.

31.4.10. A imposição dessa exigência está amparada na jurisprudência do TCU (Tribunal de contas da União), o qual reconhece a possibilidade de se estabelecer requisitos mínimos de qualificação técnica com o objeto a ser contratado, isso de maneira razoável, proporcional e tecnicamente justificada.

- Acórdão nº 3.070/2013 – Plenário - Reconhece que pode exigir comprovação de aptidão técnica por meio de atestados que demonstrem experiência anterior em quantitativos compatíveis com o objeto licitado, desde que haja motivação técnica para a complexidade do objeto.

- Acórdão nº 1251/2022 – 2ª Câmara – Reafirma que é legal exigir a fixação de percentuais mínimos de experiência anterior, quando o objeto apresenta maior complexidade ou risco relevante de inadimplemento.

- Sumula TCU nº 263 – estabelece que é legítima a exigência de experiência anterior com quantitativos mínimos, desde que aplicável às parcelas de maior relevância do objeto e observa a proporcionalidade.

31.4.11. A exigência prevista no item 9.3.9 deste TR (Termo de Referência) encontra-se devidamente justificada técnica e juridicamente, alinhada as melhores práticas do Sesc-AR/DF e a jurisprudência vigente do TCU.

32. DA COMUNICAÇÃO

32.1. GARANTIA ON-SITE.

32.2. A CONTRATADA deverá manter um responsável pelo projeto de implantação da solução, capaz de resolver questões técnicas e administrativas, o qual deverá ser o ponto de contato com a equipe do Sesc-AR/DF.

32.3. O mecanismo formal de comunicação entre o Sesc-AR/DF e a contratada se dará mediante emissão de correspondência com os respectivos Anexos que venham a ser necessários para o eficaz entendimento da comunicação e sua formalização.

32.4. A CONTRATADA disponibilizará para abertura de chamados e-mail, número



0800 ou site as suas expensas para solicitação de substituição de peças ou equipamentos.

32.5. A abertura de chamados técnicos deverá ser realizada por telefone (0800 ou de custo local em Brasília), ou por sistema WEB/e-mail.

32.6. Os chamados técnicos terão origem em decorrência de qualquer problema detectado pela equipe do Sesc-AR/DF no tocante ao pleno estado de funcionamento do(s) equipamento(s), inclusive problemas relacionados com instalação, configuração e atualização.

32.7. Na abertura do chamado técnico junto à Central de Atendimento serão fornecidas, no mínimo, as seguintes informações:

32.8. marca, modelo e número de série do(s) equipamento(s);

32.9. problema observado;

32.10. nome, telefone, e-mail do profissional do Sesc-AR/DF responsável pela solicitação;

32.11. nível de severidade do chamado.

32.12. O fornecedor informará o número do chamado técnico no ato da comunicação efetuada pela equipe do Sesc-AR/DF, o qual servirá de referência para acompanhamento do chamado, inclusive após o encerramento do chamado.

33. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

33.1. A CONTRATADA e seus profissionais envolvidos no projeto deverão seguir os seguintes procedimentos e premissas de segurança envolvidos na prestação dos serviços:

33.1.1. Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do Sesc-AR/DF ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços contratados, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

33.1.2. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do Sesc-AR/DF;

33.1.3. Não veicular publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização do Sesc-AR/DF;

33.1.4. Manter sigilo de todas as informações a que tiveram acesso inclusive após o término da vigência contratual ou eventual rescisão; e

33.1.5. Assinar Termo de Termo de Confidencialidade e Sigilo.



33.1.6. na utilização de aplicações como VoIP, streaming de dados e Videoconferência, que requerem uma alta disponibilidade e baixa latência.

33.1.7. O modelo do Termo de Confidencialidade e Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no Sesc-AR/DF, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, se encontra no Anexo II.

33.1.8. O modelo do Termo de Confidencialidade e Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no Sesc-AR/DF, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, se encontra no Anexo II.

33.1.9. O modelo do Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no Sesc-AR/DF, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação se encontra no Anexo III.

34. DOCUMENTOS ANEXOS

34.1. Seguem Anexos a este Termo de Referência os seguintes documentos.

ANEXO I – Especificações Técnicas;

ANEXO II – Modelo do Termo de Confidencialidade e Sigilo

ANEXO III – Modelo do Termo de Ciência

ANEXO IV – Modelo de Proposta de Preço; e

BRASÍLIA, ____ de _____ de 2025.

Edital elaborado por:

Nome	Cargo	Matrícula
Paulo Henrique Castanheira	Gerente de Área	6600
Unidade Demandante: Gerencia de Tecnologia da Informação - GETEC		

Informações: Gestor, Fiscal e Substituto do Contrato

Nome	Cargo	Matrícula
Paulo Henrique Castanheira	Gestor Contrato	6600
Ricardo Bitencourt Soares	Fiscal de Contrato	2630
Jonatas Silva Perim	Fiscal Substituto	4469



ANEXO I AO TERMO DE REFERÊNCIA

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. Detalhamento do Objeto

1.1. Especificação Técnica dos Itens do Objeto:

1.1.1. O objeto do presente termo de referência possui as seguintes características técnicas e condições, as quais deverão ser rigorosamente observadas por ocasião da formulação do preço a ser proposto.

1.1.2. O ambiente de comunicação existente no Sesc-DF se apresenta como uma solução moderna e completa, permitindo escalabilidade, flexibilidade e alta disponibilidade para atender às demandas de comunicação atuais e futuras, possuindo os seguintes componentes qualitativos e quantitativos do Fabricante Avaya:

1.1.2.1. Plataforma de Telefonia IP Avaya virtual integrada com o Microsoft Teams (Direct Routing), incluindo as seguintes funcionalidades e capacidades:

- 522 licenças "IP Endpoint", para telefones IP;
- 800 licenças "Power User", para Softphone Avaya e Comunicação Unificada;
- 422 telefones IP modelo Avaya J139;
- 050 telefones IP modelo Avaya J179;
- 050 telefones IP modelo Avaya K155 (base + handset + fonte USB);
- Avaya Session Border Controller (ASBC) para entroncamento seguro via SIP com a operadora, integração "Direct Routing" com Microsoft Teams e conexão de usuários remotos de telefones IP e Softphones;
- Avaya Contact Center Select (ACCS), incluindo:
 - 20 licenças ACCS "Workspace Agent";
 - 20 licenças ACCS "Voice Agent" e "Outbound Agents";
 - 02 licenças ACCS "Supervisor";
 - Gravador Avaya VMpro para 20 chamadas simultâneas;

1.1.2.2. Itens previstos para aquisição com o objetivo de atender à necessidade de expansão e manutenção do sistema atualmente em operação, garantindo assim a continuidade dos serviços, o aumento da capacidade e a modernização dos recursos disponíveis, sendo estes os itens são essenciais para aprimorar a performance do ambiente, suprir demandas crescentes e assegurar a plena funcionalidade e estabilidade da infraestrutura tecnológica instalada:

- 600 licenças "Avaya Power User", para Softphone Avaya e Comunicação Unificada:



-Cada unidade desta licença deverá habilitar um usuário no sistema VoIP para as seguintes funcionalidades:

- Avaya Workplace Client (APP para Android, iPhone e Windows) para desktop e dispositivos móveis,
- permitir que este usuário utilize o Avaya One-X® Portal (pagina Web que reúne as funcionalidades de Comunicação Unificada).
- Uma instância de licença é consumida para cada usuário configurado.
- 400 licenças “Avaya IP Endpoint”, para telefones IP:

-Cada unidade desta licença deverá habilitar um telefone IP Avaya no sistema VoIP, inclusive suportando habilitar um aparelho telefônico IP modelo Avaya J179 (Item 4 – Aparelho telefônico IP).

- 400 telefones IP modelo Avaya J179:

-Cada unidade deste Telefone deverá ser compatível com a licença “Avaya IP Endpoint”;

-Deve possuir as seguintes características mínimas:

- Tela colorida de 2,8 por 2,1 polegadas e largura diagonal de 3,5 polegadas e informações no idioma português Brasil;
- 08 botões com LEDs duplos vermelho e verde;
- 04 teclas programáveis; botões físicos para telefone, mensagens, contatos, histórico, tela inicial, painel de navegação, fone de ouvido, alto-falante, volume, mudo;
- LEDs para alto-falante, mudo, fone de ouvido, mensagem, histórico;
- áudio de “wide band” no monofone e no fone de ouvido, viva-voz full duplex;
- 02 portas LAN Gigabit, sendo uma para alimentação PoE (Power Over Ethernet) IEEE 802.3af classe 1;
- utiliza protocolo SIP;
- suportar CODECS: G.711, G.726, G.729A / B, G.722;
- Zero Touch Deployment;



ANEXO II AO TERMO DE REFERÊNCIA

MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

GERÊNCIA DE COMPRAS E CONTRATOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº __/2025

A empresa [RAZÃO SOCIAL], pessoa jurídica com sede em [ENDEREÇO], inscrita no CNPJ/MF com o n.º [N.º DE INSCRIÇÃO NO CNPJ/MF], neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do Serviço Social do Comércio – Administração Regional do DF, doravante denominado simplesmente CONTRATANTE, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO** é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do CONTRATANTE reveladas à CONTRATADA em razão da execução dos serviços objeto do contrato n.º __/20__, doravante denominado simplesmente CONTRATO, bem como assegurar o respeito às normas de segurança vigentes naquele órgão durante a realização dos serviços.

2. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

3. A CONTRATADA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do CONTRATANTE, das informações restritas reveladas.

4. A CONTRATADA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus



diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no CONTRATO, as informações restritas reveladas.

5. A CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao CONTRATANTE, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

6. A CONTRATADA declara conhecer e se compromete a seguir e divulgar entre seus colaboradores envolvidos na execução do CONTRATO a Política Corporativa de Segurança da Informação do CONTRATANTE e normativos correlatos.

7. A CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo, conforme especificado no instrumento convocatório do processo licitatório que deu origem ao CONTRATO.

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

9. A CONTRATADA obriga-se a informar ao CONTRATANTE a relação de colaboradores que estarão envolvidos na execução do CONTRATO e a fornecer ao CONTRATANTE a Declaração de Ciência do Termo de Manutenção de Sigilo e das Normas de Segurança Vigentes de cada colaborador.

10. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do CONTRATANTE, ou uso inadequado de conta de acesso ao ambiente computacional do CONTRATANTE, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA sem qualquer ônus para o CONTRATANTE. Nesse caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridas pelo CONTRATANTE, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

11. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do CONTRATANTE, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA sem qualquer ônus para o CONTRATANTE. Nesse caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridas pelo CONTRATANTE,



inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

12. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas do CONTRATANTE.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a CONTRATADA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Brasília, ____ de _____ de 2025.

[NOME DA EMPRESA CONTRATADA]

Nome:

Nome:



ANEXO III AO TERMO DE REFERÊNCIA

MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

GERÊNCIA DE COMPRAS E CONTRATOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº __/2025 apresente junto com sua proposta comercial

A _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, com sede _____, por intermédio de seu representante legal _____, portador da Cédula de Identidade n.º _____, expedida pela _____ e CPF n.º _____, DECLARA para fins de atendimento aos procedimentos internos de gestão contratual e, ainda, ao _____, que se compromete a manter em sigilo, ou seja, não revelar ou divulgar as informações identificadas como confidenciais ou de caráter não público recebidas durante e após a prestação dos serviços no Sesc-AR/DF, tais como: informações técnicas, operacionais, administrativas, econômicas, financeiras e quaisquer outras informações, escritas ou verbais, fornecidas ou que venham a ser de nosso conhecimento, sobre os serviços licitados, ou que a ele se referem.

A violação dos termos deste instrumento resultará na aplicação das penalidades cabíveis ao infrator, cíveis e criminais, nos termos da lei, obrigando-lhe, ainda, a isentar e/ou indenizar o Sesc-AR/DF de todo e qualquer dano, perda, prejuízo ou responsabilidade, em virtude de demandas, ações, custas e despesas que porventura venha sofrer como resultado da violação do disposto neste instrumento.

Brasília, ____ de _____ de 2025

Assinatura do representante legal



ANEXO IV AO TERMO DE REFERÊNCIA

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

GERÊNCIA DE COMPRAS E CONTRATOS E CONTRATOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº __/2025

Proposta que faz a empresa _____ para fornecimento de expansão da plataforma de telefonia IP virtual integrada com o Microsoft Teams (Direct Routing) e com Call Center, contemplando o fornecimento de novos aparelhos telefônicos IP, expansão de Licenças de ramais, serviços profissionais de instalação, configuração, integração com Serviço de WhatsApp e Bot, além de suporte e manutenção contínua, pelo prazo de 12 (doze) meses, incluídos a disponibilização de equipamentos novos, de primeiro uso, em linha de produção, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico, fornecimento de software e gerenciamento dos equipamentos, para atender as necessidades do Sesc-AR/DF, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência, Anexo I do Edital, conforme tabela abaixo:

LOTE ÚNICO

Item	Descrição	QTD	R\$ unit	R\$ total
1	Atualização, para última versão disponível pelo Fabricante Avaya, da Plataforma de Telefonia IP Avaya IP virtual integrada com o Microsoft Teams (Direct Routing), incluindo: -Avaya Session Border Controller (ASBC) para 240 canais SIP simultâneos com a operadora. -Avaya Contact Center Select (ACCS), incluindo: -20 licenças ACCS "Workspace Agent" -20 licenças ACCS "Voice Agent" e "Outbound Agents" -02 licenças ACCS "Supervisor" -Gravador Avaya VMpro para 20 chamadas simultâneas	001		



	-522 licenças "IP Endpoint", para telefones IP -800 licenças "Power User", para Softphone Avaya e Comunicação Unificada -422 telefones IP J139 -050 telefones IP J179 -050 telefones IP K155 (base + handset + fonte USB) -incluindo serviços de execução em nuvem privada, instalação, configuração e treinamento, além de suporte e manutenção contínua.			
2	Licenças "Avaya Power User", para Softphone Avaya e Comunicação Unificada	600		
3	Licenças "Avaya IP Endpoint", para telefones IP	400		
4	Aparelho telefônico IP	400		

Tabela 02 – Especificação Técnica dos Itens

(Observação: transcrever os valores totais em algarismos e por extenso)



EQUIPAMENTOS/SERVIÇOS OFERTADOS:

- Fornecimento de expansão da plataforma de telefonia IP virtual integrada com o Microsoft Teams (Direct Routing) e com Call Center, contemplando o fornecimento de novos aparelhos telefônicos IP, expansão de Licenças de ramais, serviços profissionais de instalação, configuração, integração com Serviço de WhatsApp e Bot, além de suporte e manutenção contínua, *(anexar catálogos dos equipamentos ofertados, em língua portuguesa)*.

Declaramos que atenderemos a todos os dispositivos constantes do Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico nº __/2025.

Declaramos que os preços contidos nesta Proposta incluem todos os custos e despesas referentes ao objeto da licitação, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, transporte, mão de obra, encargos sociais, trabalhistas, seguros, lucro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.

Prazo de validade da proposta: __ dias (não inferior a 90 dias).

DADOS DA EMPRESA:

Razão Social:

Inscrição Estadual:

CNPJ:

Endereço:

E-mail:

Telefone:

Dados bancários:

Local e data, __ de __ de 2025.

Assinatura do representante legal