



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LUÍS
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFORMAÇÃO E TECNOLOGIA - SEMIT

Termo de Referência nº 4161453/2026 - SEMIT

São Luís - MA, 11 de junho de 2026

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Definição do Objeto

1.1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação, de empresa especializada para prestação de serviços de telecomunicações, incluindo fornecimento de tronco SIP, números telefônicos 100% em nuvem, URA (Unidade de Resposta Audível), gravação de chamadas, destinados ao atendimento dos serviços públicos do SAMU, Defesa Civil, Guarda Municipal e Central de Informações.

Item	Descrição do Serviço	CATSER	Unidade	QNT
1	SAMU – 192: Fornecimento de 01 tronco digital SIP/IP (15 canais), fornecimento de gateway/conversor para integração com PABX analógico existente e tarifação reversa (0800 ou equivalente) para o tridígito 192, com suporte a 15 chamadas simultâneas.	13447	SERVIÇO	1
2	Defesa Civil + Guarda Municipal – 153: Implantação de sistema de PABX em Nuvem (Virtual) com 10 números telefônicos, funcionalidade de URA (menu eletrônico e fila), gravação de chamadas (3 meses de armazenamento), tarifação reversa para o tridígito 153 e suporte a 10 chamadas simultâneas.	30177	SERVIÇO	1
3	Central de Informações – 156: Implantação de sistema de PABX em Nuvem (Virtual) com 15 números telefônicos, funcionalidade de URA (menu eletrônico e fila), gravação de chamadas (3 meses de armazenamento), tarifação reversa para o tridígito 156 e suporte a 15 chamadas simultâneas.	30177	SERVIÇO	1

1.1.2. O serviço objeto desta contratação pode ser caracterizado como serviço comum, nos termos do art. 6º, inciso XIII, parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021, e enquadra-se na hipótese de contratação direta por dispensa de licitação prevista no art. 75, inciso II, da referida Lei, conforme também estabelecido no Decreto Municipal nº 60.156/2024.

1.1.3. As condições estabelecidas neste Termo de Referência servirão de base para a

elaboração do futuro contrato, vinculando as obrigações da contratada. A vigência do contrato que vier a ser celebrado será 12 meses a partir da data de sua assinatura, condicionada à disponibilidade de créditos orçamentários a cada exercício financeiro, nos termos do art. 105 da Lei nº 14.133/2021.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. O Município de São Luís, por meio da Secretaria Municipal de Administração (SEMAD), mantém atualmente os serviços de comunicação telefônica dos números públicos de atendimento 192 (SAMU), 153 (Defesa Civil e Guarda Municipal) e 156 (informações à população), essenciais à prestação de serviços emergenciais e de interesse público. Tais serviços são viabilizados por meio de contrato vigente com a empresa OI S.A., responsável pelo fornecimento dos troncos digitais (triditos) que interligam as centrais operacionais desses órgãos ao público em geral.

2.2. Contudo, a empresa OI S.A. foi declarada falida pela 7ª Vara Empresarial do TJ-RJ em novembro de 2025, após convalidação de sua segunda recuperação judicial em falência devido a insolvência e descumprimento de obrigações, com dívidas acumuladas superiores a R\$1,7 bilhão. A companhia comunicou formalmente à Secretaria Municipal de Administração (SEMAD) que, em razão do processo de falência (com suspensão provisória e continuidade sob administração judicial), não manterá as contratações atualmente vigentes, implicando na interrupção iminente dos serviços prestados.

2.3. É importante destacar que essa contratação possui um histórico prolongado de instabilidades e baixa disponibilidade dos serviços nos últimos anos de operação sob responsabilidade da OI, resultando em diversas falhas de comunicação e interrupções no atendimento telefônico dos números de emergência e utilidade pública. Tais ocorrências impactaram de forma significativa a agilidade e eficiência das ações de resposta das equipes do SAMU, Guarda Municipal e Defesa Civil.

2.4. Considerando a relevância e criticidade desses canais de comunicação para o atendimento de ocorrências e prestação de informações à população, faz-se necessária a nova contratação de empresa especializada em serviços de telefonia e interligação digital, capaz de garantir alta disponibilidade, estabilidade operacional e suporte técnico adequado. O novo contrato deverá assegurar a continuidade ininterrupta dos serviços e o pleno funcionamento dos números 192, 153 e 156, instrumentos fundamentais de comunicação entre o cidadão e os serviços públicos municipais de segurança e emergência.

2.5. Diante do exposto, a contratação justifica-se pela necessidade de assegurar a manutenção da comunicação pública essencial, com melhoria de qualidade e confiabilidade, em atendimento ao interesse coletivo e à prestação contínua de serviços públicos essenciais. Ressalta-se tratar-se de serviço comum, conforme o art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021, podendo ser definido por especificações usuais de mercado.

2.6. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme detalhamento a seguir:

2.6.1. ID PCA no PNCP: 06307102000130-0-000004/2026.

2.6.2. ID do item no PCA: 57

2.6.3. Classe/Grupo: 52

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A solução proposta consiste na contratação de empresa especializada para prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC) associados a uma plataforma de Comunicações Unificadas, integrando tecnologias de Voz sobre IP (VoIP), infraestrutura de processamento em nuvem, interoperabilidade com sistemas de telefonia legados e ferramentas de gestão avançada de chamadas.

3.2. A contratação tem por finalidade prover infraestrutura moderna, resiliente e escalável de comunicação institucional, capaz de atender serviços essenciais de atendimento ao cidadão, especialmente aqueles classificados como serviços de utilidade pública e emergência.

3.3. A solução deverá contemplar o fornecimento de acessos digitais, troncos SIP (Session Initiation Protocol), licenciamento de ramais virtuais, recursos de gravação de chamadas, mecanismos de atendimento automatizado e distribuição inteligente de chamadas, além de serviços de instalação, configuração, suporte técnico especializado, manutenção preventiva e corretiva.

3.4. A arquitetura tecnológica deverá permitir a integração entre telefonia tradicional e telefonia IP, garantindo interoperabilidade com equipamentos analógicos existentes na infraestrutura da contratante, bem como a migração gradual para um ambiente totalmente baseado em IP.

3.5. A solução deverá operar com alto nível de disponibilidade, redundância de infraestrutura e monitoramento contínuo, assegurando a continuidade dos serviços críticos de comunicação utilizados pela Administração Pública Municipal e pela população.

3.6. O escopo da contratação abrange, de forma integrada, o fornecimento, implantação, configuração, gerenciamento e suporte de serviços de telefonia voltados ao atendimento de emergência e informação ao cidadão, estruturados nos seguintes componentes:

3.6.1. Atendimento de Emergência do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU (192)

3.6.2. Central de Segurança Municipal e Defesa Civil (153)

3.7. Central de Atendimento e Informações ao Cidadão (156)

A solução deverá estar em conformidade com a regulamentação vigente da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, especialmente no que se refere à prestação de serviços de STFC, utilização de numeração pública, interconexão com redes de telecomunicações e qualidade de serviço.

3.8. Adicionalmente, deverão ser observadas boas práticas internacionais de segurança da informação, continuidade de serviços e gestão de infraestrutura crítica de comunicação, garantindo confidencialidade, integridade e disponibilidade das comunicações institucionais.

3.9. SAMU (192)

3.9.1. Para atendimento às demandas do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU (192), a solução deverá contemplar a prestação de serviço de telefonia digital baseada em tecnologia de Voz sobre IP (VoIP), mediante fornecimento de Tronco SIP (SIP Trunk) dedicado, com capacidade

mínima para 15 (quinze) canais de voz simultâneos.

3.9.2. O tronco SIP deverá permitir o recebimento simultâneo de múltiplas chamadas destinadas ao número de emergência 192, garantindo fluidez no atendimento e evitando congestionamento de linhas em situações de alta demanda.

3.9.3. Todas as ligações para 192, originadas dos municípios de São Luís, Paço do Lumiar, Raposa, São José de Ribamar e Alcantara, deverão obrigatoriamente ser direcionadas ao tronco SIP da SAMU São Luís.

3.9.4. A contratada deverá garantir a interconexão do tronco SIP com a rede pública de telefonia (PSTN), possibilitando o recebimento de chamadas originadas de telefones fixos e móveis de qualquer operadora nacional.

3.9.5. Considerando que a contratante possui infraestrutura de telefonia analógica baseada em PABX convencional, a contratada deverá fornecer, instalar, configurar e manter em pleno funcionamento equipamento conversor de tecnologia (Gateway VoIP ou conversor SIP-FXO/FXS), responsável por realizar a interface entre o ambiente IP e o sistema analógico existente.

3.9.6. O equipamento conversor deverá suportar os protocolos e codecs necessários para comunicação eficiente de voz, tais como SIP, RTP, G.711 e G.729, assegurando qualidade de áudio adequada para serviços de emergência.

3.9.7. Em razão da natureza crítica do serviço de emergência 192, a solução deverá garantir disponibilidade mínima mensal de 99,5%, considerando todos os componentes da infraestrutura envolvidos na prestação do serviço.

3.9.8. O suporte técnico deverá operar em regime contínuo 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo feriados, com atendimento especializado para incidentes críticos que comprometam o funcionamento do serviço.

3.9.9. O tempo máximo para início do atendimento técnico em caso de falhas críticas deverá ser de até 04 (quatro) horas a partir da abertura do chamado, com atuação remota ou presencial conforme a natureza da ocorrência.

3.9.10. A solução deverá permitir a gravação digital automática de 100% (cem por cento) das chamadas recebidas e realizadas, garantindo rastreabilidade, auditoria e registro de atendimento, fundamentais para fins de controle administrativo, segurança institucional e eventuais demandas judiciais.

3.9.11. As gravações deverão ser armazenadas em ambiente seguro, preferencialmente em infraestrutura de nuvem ou data center com redundância geográfica, garantindo preservação dos dados e alta disponibilidade.

3.9.12. O sistema deverá permitir a indexação das gravações por data, número chamador, número chamado, duração da chamada e identificação do ramal atendente.

3.9.13. Para fins de cálculo da disponibilidade mensal do serviço, considera-se o padrão

de 30 dias de operação contínua, conforme demonstrado abaixo:

3.9.13.1. Total de minutos mensais = $30 \times 24 \times 60$

3.9.13.2. Total de minutos mensais = 43.200 minutos

3.9.13.2.1. O cálculo da disponibilidade deverá observar a seguinte

fórmula:

Disponibilidade (%) = $(43.200 - \text{minutos de indisponibilidade}) / 43.200 \times 100$

3.9.13.3. Considera-se indisponibilidade qualquer interrupção do serviço que impeça o recebimento ou realização de chamadas através do tronco SIP contratado.

3.10. ESTRUTURA DE GUARDA MUNICIPAL E DEFESA CIVIL (153) E INFORMAÇÕES (156)

3.10.1. Para atendimento às demandas das centrais telefônicas de Guarda Municipal/Defesa Civil (153) e de Informações ao Cidadão (156), a solução deverá consistir na implantação de uma plataforma de Comunicações Unificadas baseada em tecnologia de PABX em Nuvem (Cloud PBX).

3.10.2. O sistema deverá operar integralmente utilizando protocolo SIP, permitindo o registro de ramais virtuais e a realização de chamadas por meio de dispositivos IP, incluindo:

3.10.2.1. Softphones instalados em computadores

3.10.2.2. Aplicativos de telefonia instalados em smartphones

3.10.2.3. Telefones IP dedicados

3.10.3. A solução deverá permitir escalabilidade, possibilitando expansão futura de ramais, canais simultâneos e funcionalidades sem necessidade de substituição da infraestrutura instalada.

3.10.4. Capacidade e Licenciamento:

3.10.4.1. 153 – Guarda Municipal / Defesa Civil:

3.10.4.1.1. Fornecimento de 10 (dez) números telefônicos em nuvem.

3.10.4.1.2. Capacidade mínima para 10 (dez) chamadas simultâneas.

3.10.4.1.3. Disponibilização de 10 (dez) licenças de gravação de chamadas.

3.10.4.1.4. Possibilidade de expansão futura mediante licenciamento adicional.

3.10.4.2. 156 – Central de Informações ao Cidadão:

3.10.4.2.1. Fornecimento de 15 (quinze) números telefônicos em nuvem.

3.10.4.2.2. Capacidade mínima para 15 (quinze) chamadas simultâneas.

3.10.4.2.3. Disponibilização de 15 (quinze) licenças de gravação de chamadas.

3.10.4.2.4. Possibilidade de expansão futura mediante licenciamento adicional.

3.10.5. Inteligência de Atendimento (URA e DAC)

3.10.5.1. A plataforma deverá disponibilizar Unidade de Resposta Audível (URA) configurável, permitindo a criação de menus de navegação para direcionamento automático das chamadas.

3.10.5.2. A URA deverá suportar múltiplos níveis de atendimento, incluindo menus e submenus, possibilitando a categorização das demandas do cidadão.

3.10.6. Gestão, Monitoramento e Fiscalização

3.10.6.1. A contratada deverá disponibilizar painel de gestão online acessível por navegador web, com autenticação segura e diferentes níveis de acesso administrativo.

3.10.6.2. Os relatórios deverão ser exportáveis em formatos digitais como PDF, CSV ou XLS, permitindo análise e auditoria pela administração pública.

3.10.7. Gravação e Armazenamento

3.10.7.1. A solução deverá contemplar a gravação automática de 100% das chamadas recebidas e realizadas nos serviços 153 e 156.

3.10.7.2. O armazenamento das gravações deverá ocorrer em ambiente seguro e redundante, garantindo disponibilidade, integridade e proteção contra perda de dados.

3.10.7.3. As gravações deverão ser mantidas por período mínimo de 3 (três) meses.

3.10.7.4. O sistema deverá disponibilizar ferramentas de busca avançada para localização das gravações, incluindo filtros por data, número telefônico, ramal e duração da chamada.

3.10.7.5. O sistema deverá possibilitar o download das gravações.

3.10.8. Tarifação Reversa

3.10.8.1. Deverá ser implementado mecanismo de tarifação reversa para os números 153 e 156.

3.10.8.2. Essa funcionalidade permitirá que o cidadão realize chamadas gratuitamente a partir de telefones fixos ou móveis, independentemente da operadora de origem.

3.10.9. Os custos das chamadas recebidas serão assumidos pela contratante, podendo ocorrer mediante franquia de minutos previamente contratada ou tarifação conforme consumo.

3.10.10. A solução deverá assegurar que a tarifação reversa funcione de forma transparente ao usuário final, garantindo facilidade de acesso aos serviços públicos.

3.11. Garantia Técnica, Manutenção e Nível de Serviço (SLA)

3.11.1. A contratada responderá pela plena operacionalidade dos troncos SIP, acessos digitais e da plataforma de PABX em Nuvem, garantindo a correta ativação e integração da numeração tridígito (192, 153 e 156) e a funcionalidade de gravação de chamadas, assumindo total responsabilidade por falhas decorrentes de erro de fornecimento, configuração, ativação ou suporte inadequados.

3.11.2. Eventuais falhas de ativação, indisponibilidades de sinal ou não conformidades técnicas que impeçam a comunicação do cidadão com os serviços de emergência deverão ser sanadas pela contratada nos prazos estabelecidos de SLA (Service Level Agreement), sendo o restabelecimento da normalidade exigido em até 04 (quatro) horas para situações críticas, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

3.11.3. A inexecução parcial ou total do objeto, como a queda frequente de chamadas ou falha no sistema de tarifação reversa, bem como a persistência de falhas não sanadas no período estipulado, ensejarão a aplicação das penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021 e no contrato.

3.11.4. Em se tratando de solução baseada em software e serviços de rede em nuvem, mantêm-se as garantias contratuais de funcionamento ininterrupto, atualização corretiva (patches) e suporte técnico especializado 24x7 durante toda a vigência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. REQUISITOS LEGAIS

4.1.1. A contratação será realizada com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, por tratar-se de serviço comum.

4.1.2. A contratada deverá obrigatoriamente possuir e manter válidas as outorgas da ANATEL para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

4.1.3. Deverá ser garantido o pleno atendimento ao Regulamento Geral de Portabilidade (RGP), assegurando que o município mantenha sua numeração atual sem custos adicionais.

4.2. SUSTENTABILIDADE

4.2.1. Em observância à Instrução Normativa SLTI/MP nº 01/2010, a solução deverá privilegiar a otimização da infraestrutura existente de rede lógica e internet, evitando a aquisição de novos hardwares locais por meio do uso de PABX em Nuvem.

4.2.2. A contratada deve apresentar declaração de compromisso com a sustentabilidade ambiental, incluindo o descarte adequado de resíduos eletrônicos.

4.3. EFICIÊNCIA DE RECURSOS DIGITAIS:

4.3.1. A contratada deverá comprovar que a solução opera de forma eficiente, mantendo a priorização do tráfego de voz via mecanismos de QoS (Quality of Service), sem demandar upgrades de hardware apenas para viabilizar as licenças.

4.3.2. A solução deve garantir disponibilidade mínima mensal de 99,5% para o 192 (SAMU) e 99,5% para o 153 e 156, com suporte técnico operando 24x7 e tempo de atendimento inicial remoto em até 30 minutos.

4.4. ENTREGA E DOCUMENTAÇÃO SEM PAPEL:

4.4.1. Todas as licenças, faturas detalhadas em formato eletrônico (padrão FEBRABAN) e relatórios de ativação deverão ser fornecidos exclusivamente em meio digital.

4.4.2. O faturamento deve ser realizado sob demanda, refletindo apenas os serviços e ramais efetivamente ativos e operacionais no período.

4.5. SUPORTE REMOTO PRIORITÁRIO:

4.5.1. O suporte técnico especializado deve ser prestado 24 horas por dia, 7 dias por semana, preferencialmente de forma remota via VPN ou central de atendimento própria (0800).

4.5.2. Em casos críticos, o tempo de resposta para restabelecimento da normalidade não deve ultrapassar 04 (quatro) horas.

4.6. SEGURANÇA E PRIVACIDADE POR DESIGN:

4.6.1. A solução deve garantir a confidencialidade e integridade das comunicações institucionais conforme a LGPD (Lei nº 13.709/2018), utilizando criptografia de ponta a ponta (TLS/SRTP).

4.6.2. O acesso ao painel de gestão deve ser restrito por perfis de usuário e senhas criptografadas, com registro de logs para auditoria.

4.7. CONTINUIDADE E CICLO DE VIDA DO SOFTWARE:

4.7.1. A contratada assegurará a atualização contínua e gratuita de versões de firmware e software (patches de segurança) durante toda a vigência contratual.

4.7.2. Softphones e aplicativos móveis devem ser mantidos compatíveis com as versões mais recentes dos sistemas operacionais de mercado.

4.8. LOGÍSTICA REVERSA DE MÍDIAS FÍSICAS:

4.8.1. Caso haja fornecimento de aparelhos IP ou gateways em regime de comodato, a manutenção, substituição por defeito e o recolhimento ao final do contrato são de inteira responsabilidade da contratada.

4.8.2. Equipamentos descontinuados ou avariados deverão ter destinação ambientalmente adequada conforme as normas brasileiras (NBR) sobre resíduos sólidos.

4.9. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO SUSTENTÁVEL:

4.9.1. Na análise das propostas, poderão ser considerados indicadores de eficiência operacional do software, políticas de redução de deslocamentos por meio de gerenciamento proativo remoto e a abrangência do suporte técnico 24x7, bem como a comprovação de práticas socioambientais do fornecedor, como o treinamento de pessoal para redução de consumo de recursos.

4.10. INDICAÇÃO DE MARCA E MODELO

4.10.1. Considerando que o objeto envolve a implantação de uma estrutura de PABX em Nuvem e Troncos SIP que devem ser integrados nativamente ao ambiente já operacional (incluindo o PABX analógico do SAMU e a infraestrutura de rede lógica municipal), a padronização tecnológica é necessária para garantir a compatibilidade técnica, a continuidade dos serviços de emergência (192, 153) e a integridade das funcionalidades de URA e gravação.

4.10.2. A solução deve garantir interoperabilidade total com os protocolos SIP e criptografia SRTP/TLS já adotados na rede municipal, habilitando as funcionalidades sem exigir substituição massiva de hardware ou implantação de sistemas paralelos que fragmentem o atendimento ao cidadão.

4.10.3. A padronização justifica-se por:

4.10.3.1. Interoperabilidade e integração nativa com o ecossistema de dados e voz atual;

4.10.3.2. Mitigação de riscos operacionais e de segurança (confidencialidade das comunicações policiais) decorrentes de soluções heterogêneas;

4.10.3.3. Otimização de custos, evitando retrabalho em configurações de rede (QoS), customizações de URA e interrupções em serviços críticos;

4.10.3.4. Preservação de garantias e suporte centralizado para a arquitetura de comunicações unificadas.

4.11. SUBCONTRATAÇÃO

4.11.1. Fica expressamente vedada a subcontratação, total ou parcial, das etapas finalísticas do objeto, abrangendo a gestão do núcleo do PABX em Nuvem, a ativação dos números tridígitos e o suporte técnico crítico. A execução direta pela contratada visa assegurar a plena responsabilidade pela qualidade e segurança das comunicações de emergência, sendo a subcontratação não autorizada motivo de rescisão contratual e penalidades.

4.11.1.1. Apenas serviços acessórios de instalação física de terminais poderão ser subcontratados, mediante prévia autorização escrita e comprovação de capacidade técnica.

4.12. DA VISTORIA TÉCNICA

4.12.1. **Não será exigida vistoria técnica obrigatória** para esta contratação, por tratar-se de serviços baseados em nuvem com entrega e ativação predominantemente remotas e pela compatibilidade

lógica com o ambiente IP já instalado, o que reduz a necessidade de verificação in loco para a formulação da proposta.

4.12.2. Fica dispensada a exigência de declaração de vistoria presencial, podendo ser substituída por uma declaração de pleno conhecimento das condições do objeto e da infraestrutura tecnológica da Prefeitura, conforme facultado pela legislação vigente.

4.12.3. Ficam facultadas reuniões técnicas remotas para esclarecimentos sobre a integração dos troncos SIP e a configuração das URAs, sem prejuízo do cronograma de ativação previsto.

4.13. GARANTIA FINANCEIRA DA CONTRATAÇÃO

4.13.1. Não será exigida a prestação de garantia financeira para a presente contratação, uma vez que o objeto não envolve dedicação exclusiva de mão de obra e o valor estimado não justifica a sua exigência, em consonância com as regras de dispensa e facultatividade previstas no art. 39 do Decreto Municipal nº 60.155/2024.

4.14. RESERVA DE COTAS PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

4.14.1. Nos termos do art. 48 da Lei Complementar nº 123/2006, analisou-se a possibilidade de aplicação da reserva de cota exclusiva para ME/EPP. Verificou-se que o objeto — serviços integrados de telefonia fixa comutada via IP (VoIP) e comunicações unificadas — apresenta caráter técnico indivisível para os lotes de infraestrutura crítica (como o SAMU e Segurança Pública). O fracionamento dessas parcelas em subcotas comprometeria a padronização tecnológica, a interoperabilidade das rotas de emergência e a centralização da responsabilidade técnica, essencial para serviços onde a interrupção pode gerar riscos à vida.

4.14.2. Dessa forma, não será adotada a reserva de cota exclusiva para ME/EPP nos itens de infraestrutura integrada (como o Tronco SIP/E1 e PABX Cloud), uma vez que o fracionamento comprometeria a adequada execução do serviço contínuo. Ressalta-se, contudo, que será observado o critério de desempate ficto previsto no art. 44 da Lei Complementar nº 123/2006, garantindo-se o tratamento favorecido às microempresas e empresas de pequeno porte em igualdade de condições com os demais licitantes.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Condições de Entrega (Local e Prazo)

5.1.1. A execução observará as especificações deste Termo de Referência e a Ordem de Serviço emitida pela Administração, abrangendo a ativação técnica dos troncos SIP, o fornecimento e instalação de gateways/conversores em regime de comodato, e a configuração completa da estrutura de PABX em Nuvem para os números tridígitos (192, 153 e 156).

5.1.2. A Contratada deverá concluir a ativação, configuração e integração dos serviços, incluindo a portabilidade numérica (se houver), no prazo de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado por igual período, mediante solicitação formal da empresa por e-mail, com o prazo máximo de até 72 (setenta e

duas) horas antes do fim do prazo inicial, e aprovação da CONTRATANTE. Toda a documentação técnica e relatórios de ativação deverão ser encaminhados eletronicamente para o e-mail institucional indicado pela Administração.

5.1.3. Diferente de licenças de software isoladas, a ativação, configuração lógica e validação operacional de todo o sistema de tridígito e comunicações unificadas serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA. Isso inclui o roteamento das chamadas, a configuração das URAs e a garantia de que as gravações estão sendo armazenadas conforme o prazo de 3 meses exigido.

5.1.4. O aceite do objeto ocorrerá em duas etapas:

5.1.4.1. Provisoriamente: Em até 05 (cinco) dias após a comunicação de conclusão da instalação pela contratada, para verificação sumária da conectividade.

5.1.4.2. Definitivamente: Em até 15 (quinze) dias após o recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente (Gestor do Contrato), mediante a realização de testes de estresse, verificação da qualidade de áudio (sem ruídos ou eco) e confirmação do pleno funcionamento da tarifação reversa e dos painéis de gestão online.

5.1.5. Em caso de impedimento superveniente ao cumprimento do prazo de ativação, a Contratada deverá comunicar formalmente à Administração com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, apresentando justificativa técnica fundamentada para análise, sob pena de aplicação de multas por atraso na prestação de serviço essencial.

5.1.6. A seleção da proposta será realizada com base no critério de MENOR PREÇO POR GRUPO. O procedimento dar-se-á por Dispensa Eletrônica, mediante aviso de contratação direta com etapa de envio de lances públicos e sucessivos, conforme a legislação vigente.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Nos termos do art. 115 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, a CONTRATANTE indicará os fiscais do contrato, que serão formalmente designados por Portaria homologada pela CONTRATANTE. A Administração deverá instruir os autos com a publicação dos atos de designação desses agentes, conforme o art. 7º da Lei nº 14.133/21.

6.3. As comunicações entre a Administração e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que exigido formalmente, podendo ser feitas por mensagem eletrônica.

6.4. A Administração poderá convocar representantes da CONTRATADA para adoção imediata de providências.

6.5. Responsabilidade da Contratada

6.5.1. A fiscalização exercida pela Administração não exclui nem reduz a

responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades, defeitos, imperfeições técnicas ou vícios redibitórios. A ocorrência dessas situações não implica corresponsabilidade da Administração, seus agentes, gestores ou fiscais.

6.6. Fiscalização

6.6.1. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pelos fiscais designados, que podem ser substituídos conforme necessário.

6.6.2. O fiscal do contrato deve registrar no histórico de gerenciamento todas as ocorrências relacionadas à execução, com descrições detalhadas que permitam a regularização de faltas ou defeitos (art. 117, §1º, da Lei nº 14.133/2021 e art. 22, II, do Decreto nº 11.246/2022).

6.6.3. Deve comunicar ao gestor do contrato, de forma oportuna, qualquer situação que exija decisão ou medidas que ultrapassem sua competência, para que o gestor adote as providências necessárias (art. 22, IV, do Decreto nº 11.246/2022).

6.6.4. Em caso de impedimento, paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, mediante anotação por apostila.

6.7. Fiscalização Técnica

6.7.1. A fiscalização técnica será exercida por servidor designado, que acompanhará a execução contratual com o objetivo de assegurar o cumprimento das cláusulas pactuadas e a obtenção dos melhores resultados para a Administração.

6.7.2. O fiscal deverá registrar, em histórico próprio do contrato, todas as ocorrências relevantes relacionadas à execução, especialmente aquelas que exijam correção de falhas, irregularidades ou defeitos.

6.7.3. Sempre que necessário, o fiscal técnico emitirá notificações formais à contratada, estabelecendo prazos razoáveis para a devida correção das não conformidades identificadas.

6.7.4. O fiscal deverá comunicar tempestivamente ao gestor do contrato qualquer situação que exija decisão ou providência que extrapole sua competência.

6.7.5. Ocorrendo circunstâncias que possam comprometer a execução do contrato nos prazos estabelecidos, o fiscal deverá informar imediatamente o gestor para adoção das medidas cabíveis.

6.7.6. Ao se aproximar o término da vigência contratual, caberá ao fiscal comunicar o fato ao gestor, com antecedência suficiente, visando viabilizar eventual renovação ou prorrogação contratual, se for o caso.

6.8. Fiscalização Administrativa

6.8.1. Verificar a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA.

6.8.2. Acompanhar empenho, pagamento, garantias, glosas, e formalização de

apostilamentos e termos aditivos.

6.8.3. Solicitar documentos comprobatórios sempre que necessário.

6.8.4. Atuar prontamente em caso de descumprimento contratual, reportando ao gestor do contrato para providências quando ultrapassar sua competência.

6.9. Gestor do Contrato

6.9.1. Compete ao Gestor do Contrato:

6.9.1.1. Coordenar e manter atualizados os registros da execução contratual, incluindo ordem de serviço, ocorrências relevantes, eventuais alterações e avaliação da execução do objeto.

6.9.1.2. Acompanhar os registros feitos pela fiscalização e informar à autoridade superior as situações que extrapolem sua competência.

6.9.1.3. Verificar, quando necessário, a regularidade da contratada para fins de pagamento e registrar eventuais impedimentos no fluxo de liquidação.

6.9.1.4. Emitir documento de avaliação final do cumprimento das obrigações contratuais, com base nos registros da fiscalização técnica e administrativa, inclusive para fins de desempenho e aplicação de penalidades, se for o caso.

6.9.1.5. Adotar providências para abertura de processo sancionatório, quando necessário, conforme o art. 158 da Lei nº 14.133/2021

6.9.2. O Gestor enviará a documentação pertinente ao setor responsável, para a formalização da liquidação e pagamento, conforme atestado da fiscalização.

6.9.3. Ao final da execução do contrato, o Gestor elaborará relatório sucinto contendo avaliação quanto ao cumprimento do objeto e eventuais recomendações para futuras contratações semelhantes.

6.10. **Forma De Critérios Seleção Do Fornecedor E Regime De Execução**

6.10.1. A seleção do fornecedor dar-se-á por Dispensa Eletrônica, mediante aviso de contratação direta com etapa de envio de lances públicos e sucessivos, com adoção do critério de julgamento pelo (MENOR PREÇO POR GRUPO).

6.10.2. O procedimento dar-se-á por Dispensa Eletrônica, mediante aviso de contratação direta com etapa de envio de lances públicos e sucessivos.

6.10.3. Forma de Fornecimento

6.10.3.1. A prestação de serviço será de forma continua.

6.10.4. Da aplicação da Margem de Preferência

6.10.4.1. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

6.10.5. Exigência de Habilitação

6.10.5.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

6.10.6. Habilitação Jurídica

6.10.6.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

6.10.6.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

6.10.6.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

6.10.6.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

6.10.6.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

6.10.6.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

6.10.6.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

6.10.6.8. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

6.10.6.9. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

6.10.7. Habilitação Fiscal e Trabalhista

6.10.7.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no

Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

6.10.7.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

6.10.7.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

6.10.7.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

6.10.7.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

6.10.7.6. Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

6.10.7.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

6.10.7.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

6.10.8. Qualificação Econômico - Financeira

6.10.8.1. Para os efeitos da qualificação econômico-financeira do contratado, prevista na Lei Federal nº 14.133/21, deverão ser solicitados:

6.10.8.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

6.10.8.3. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

6.10.8.4. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social;

6.10.8.5. Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física, dentro do prazo de validade;

6.10.8.6. No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, a empresa deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei nº 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo ainda comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

6.10.8.7. Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

6.10.8.8. As empresas, que apresentarem índice inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LG), deverão comprovar capital social mínimo ou patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação ou do item pertinente.

6.10.8.9. Tais índices servirão para avaliar a capacidade da CONTRATADA de honrar suas obrigações de curto e longo prazo.

6.11. Qualificação Técnica

6.11.1. Especificamente para fins de qualificação técnica da empresa contratada, conforme dispõe a Lei Federal nº 14.133/2021, deverão ser exigidos os seguintes documentos:

6.11.1.1. Atestado(s) de capacidade técnica comprovando a prestação de serviços da mesma natureza, desde que compatível com as características técnicas e complexidade do objeto.

6.11.1.2. Os atestados apresentados deverão conter as seguintes informações:

6.11.1.2.1. Razão social e CNPJ da entidade emitente;

6.11.1.2.2. Endereço completo, telefone, e e-mail da entidade emitente;

6.11.1.2.3. Descrição sucinta, clara e objetiva dos serviços realizados, evidenciando sua compatibilidade com o objeto ora licitado;

6.11.1.3. O atestado deverá ser emitido em papel timbrado da entidade emitente, com a devida identificação do signatário (nome completo, cargo/função), sendo assinado por sócios, diretores, administradores, procuradores, gerentes ou servidores responsáveis pela fiscalização ou contratação.

6.11.1.4. Os atestados deverão referir-se a serviços compatíveis com o objeto e prestados no âmbito das atividades econômicas principais ou secundárias da empresa, conforme indicado no contrato social vigente ou instrumento equivalente.

6.11.1.5. A contratada deverá fornecer todas as informações necessárias à verificação da autenticidade e legitimidade dos atestados apresentados, incluindo, se solicitado, cópia dos contratos que deram origem à prestação dos serviços, nome e endereço da contratante e local de execução.

6.11.1.6. O profissional indicado pela CONTRATADA, para fins de comprovação de capacitação técnico-profissional, deverá participar do serviço, objeto da licitação, admitindo-se a substituição por profissional de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pela CONTRATANTE, conforme determina, em seu art. 67, § 1, a Lei nº 14.133/21.

6.11.2. Disposições gerais sobre habilitação

6.11.2.1. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

6.11.2.2. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

6.11.2.3. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

6.11.2.4. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

6.11.2.5. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a

centralização do recolhimento dessas contribuições.

6.12. Obrigações da Contratante

6.12.1. São obrigações da CONTRATANTE, as seguintes:

6.12.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

6.12.1.2. Receber o objeto no prazo e nas condições estabelecidas no Termo de Referência, condicionando-se sua aceitação à verificação da conformidade com as especificações técnicas exigidas;

6.12.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

6.12.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado, por meio de servidor ou comissão designada para tal finalidade, conforme art. 117 da Lei nº 14.133/2021;

6.12.1.5. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato, desde que cumpridas todas as condições de recebimento definitivo e atestação pela fiscalização;

6.12.1.6. Aplicar ao Contratadas sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do Contrato;

6.12.1.7. Cientificar o órgão de representação judicial deste Município para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

6.12.1.8. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

6.12.1.9. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

6.12.1.10. Responder, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do protocolo do pedido devidamente instruído pela Contratada, conforme disposto no §1º do art. 124,II, “d” da Lei nº 14.133/2021.

6.12.1.11. Designar formalmente o fiscal e, se for o caso, o gestor do contrato, conforme art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

6.12.1.12. Fornecer, tempestivamente, as informações e os documentos necessários ao adequado desempenho das atividades contratadas.

6.12.1.13. Garantir condições adequadas para a execução dos serviços nos locais sob sua responsabilidade.

6.13. Obrigações da Contratada

6.13.1. A CONTRATADA, Além do dever em cumprir todas as obrigações previstas neste Instrumento, conforme a Lei nº 14.133/21, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

6.13.1.1. Efetuar a entrega de todos os produtos/materiais, conforme especificações do Termo de Referência e em consonância com a proposta de preços, sob pena de impugnações dos mesmos pela fiscalização,

6.13.1.2. Manter, durante toda a execução do contrato em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na dispensa eletrônica;

6.13.1.3. Não transferir, no todo, a execução do contrato a terceiros, sendo admitida a subcontratação parcial, desde que previamente autorizada pela Administração e observadas as condições estabelecidas neste instrumento, nos termos do art. 122, §2º, da Lei nº 14.133/2021

6.13.1.4. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos, incorreções ou que não atenda às especificações exigidas;

6.13.1.5. Responder pelos danos causados diretamente à SEMIT/PMSL ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do objeto contratado;

6.13.1.6. Respeitar as normas de controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências da SEMIT;

6.13.1.7. Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, inclusive transporte até o local indicado para entrega, tributos, taxas, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes do fornecimento do equipamento;

6.13.1.8. Prestar todos os esclarecimentos solicitados pela SEMIT, atendendo prontamente a todas as reclamações;

6.13.1.9. Atentar para as normas de segurança nas dependências da SEMIT, devendo apresentar seus técnicos devidamente identificados por meio de crachás e/ou uniformizados, caso seja necessário.

6.14. A fiscalização ou o acompanhamento dos serviços de entrega por parte da SEMIT, não excluem ou reduzem a responsabilidade da Contratada;

6.15. Caberá à CONTRATADA responsabilizar-se pelo sigilo e segurança das informações e documentos da CONTRATANTE;

6.16. Caso a CONTRATADA utilize, em benefício próprio ou de terceiros, informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições contratuais, será rescindido, de imediato, o acordo firmado, com a retenção dos créditos decorrentes do contrato, até os limites dos prejuízos causados à CONTRATANTE.

6.17. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior da Contratante;

6.18. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante, quando couber.

6.19. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local, quando houver.

6.20. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021.

6.21. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, deverá cumprir obrigatoriamente o manual do fabricante, às Normas da ABNT, os regulamentos e normas técnicas específicas, se houver.

7. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

7.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

7.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

7.1.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

7.1.3. der causa à inexecução total do contrato;

7.1.4. deixar de entregar a documentação exigida;

7.1.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

7.1.6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

7.1.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

7.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou execução do contrato;

7.1.9. fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

7.1.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;

7.1.12. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

7.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas acima descritas as seguintes sanções:

7.2.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei);

7.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas b, c, d, e, f e g do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei);

7.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas h, i, j, k e l do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas b, c, d, e, f e g, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei)

7.2.4. Multa:

(1) moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

(2) compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

7.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante. (art. 156, §9º)

7.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º).

7.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157).

7.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º).

7.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

7.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

7.9. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º)

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

7.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159)

7.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160)

7.12. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161);

7.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

8.1. Recebimento do Objeto

8.1.1. O objeto contratado será aceito provisória e definitivamente, conforme previsto

nos arts. 140 a 144 da Lei nº 14.133/2021, observando-se as especificações técnicas de entroncamento SIP, as condições de entrega lógica das licenças e a qualidade de áudio e gravação dos serviços prestados.

8.1.2. O recebimento provisório ocorrerá no prazo de até 05 (cinco) dias após a ativação dos serviços pela CONTRATADA, mediante verificação sumária da conectividade dos troncos SIP, funcionalidade básica da URA e disponibilidade dos números tridígitos, realizada pelo fiscal designado pela Administração.

8.1.3. O recebimento definitivo será formalizado em até 15 (quinze) dias após o recebimento provisório, mediante emissão de Termo de Recebimento Definitivo, após análise do relatório técnico de ativação e a confirmação do pleno funcionamento de:

8.1.3.1. Tarifação reversa em todos os canais;

8.1.3.2. Gravação digital integral com acesso via portal web;

8.1.3.3. Qualidade de áudio sem ruídos, eco ou interrupções;

8.1.3.4. Integração correta com o PABX analógico (no caso do SAMU 192) ou terminais IP/Softphones (no caso do 153 e 156).

8.1.4. A CONTRATADA deverá substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas e no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação, quaisquer falhas de roteamento, indisponibilidades de plataforma ou falhas físicas em gateways fornecidos em comodato. Por tratar-se de serviços essenciais (emergência), o prazo para restabelecimento da normalidade segue os critérios de SLA de 04 (quatro) horas estabelecidos neste Termo de Referência.

8.1.5. Os equipamentos fornecidos em regime de comodato (Media Gateways, ATAs ou aparelhos IP) poderão ser rejeitados caso apresentem incompatibilidade com a rede municipal ou com o protocolo SIP v2.0, sendo obrigatória sua substituição imediata sem ônus adicional.

8.1.6. A solução deverá ser entregue com a comprovação de Outorga da ANATEL (STFC/SCM) e termo de garantia operacional da plataforma em nuvem. A ausência de suporte especializado 24x7 para os números de emergência impedirá o aceite definitivo.

8.1.7. O aceite do objeto não exime a CONTRATADA de suas responsabilidades por vícios ocultos, especialmente quanto à perda de gravações históricas ou falhas intermitentes de segurança e criptografia, nos termos da legislação civil e do Código de Defesa do Consumidor.

8.1.8. A instalação física e configuração lógica dos gateways e infraestrutura de voz na sede do SAMU e demais órgãos será de inteira responsabilidade da CONTRATADA, que deverá providenciar o pessoal técnico habilitado, sem qualquer custo adicional.

8.1.9. Os serviços e equipamentos serão recusados, sem prejuízo das penalidades cabíveis, nas seguintes hipóteses:

8.1.9.1. Quando os índices de disponibilidade mensal forem inferiores aos patamares de 99,5% para o 192 e 99,5% para o 153/156;

8.1.9.2. Quando o sistema de gravação não permitir o armazenamento seguro pelo prazo de 3 meses estipulado;

8.1.9.3. Quando o roteamento de chamadas para o 192, 153 ou 156 apresentar falhas críticas que comprometam o atendimento ao cidadão em situações de emergência.

8.2. Liquidação

8.2.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, prorrogáveis por igual período mediante justificativa. O prazo de liquidação será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, por se tratar de contratação decorrente de despesa cujo valor não ultrapassa o limite do inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133/2021. Os procedimentos de liquidação observarão estritamente as normativas contábeis e financeiras da Secretaria Municipal da Fazenda de São Luís.

8.2.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2.3. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.2.3.1. o prazo de validade;

8.2.3.2. a data da emissão;

8.2.3.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

8.2.3.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.2.3.5. o valor a pagar; e

8.2.3.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.2.4. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante;

8.2.5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.2.6.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.2.6.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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

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

8.2.9. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

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

8.3. Prazo de Pagamento

8.3.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, observando-se a ordem cronológica de pagamentos, conforme as normativas da Secretaria Municipal da Fazenda e o disposto no art. 141 da Lei nº 14.133/2021.

8.3.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice o IPCA-E (Índice de Preços ao Consumidor Amplo – Especial) e regulamentos pertinentes e correção monetária ou outro índice que venha a substituí-lo, conforme previsto na Lei Federal nº 14.133/2021 e regulamentações pertinentes.

8.4. Forma de Pagamento

8.4.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

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

8.4.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.4.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação

vigente.

8.4.5. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8.5. Requisitos para Início do Processo de Pagamento

8.5.1. O processo de solicitação de pagamento somente terá início após a entrega definitiva dos bens e/ou serviços contratados, com recebimento definitivo formal por parte da Administração.

8.5.2. A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, encaminhar à Contratante, como condição para o início da análise do processo de pagamento, a documentação comprobatória de regularidade jurídica e fiscal, e demais documentos eventualmente exigidos no edital, contrato ou pela legislação vigente.

8.5.3. Todos os documentos deverão estar dentro do prazo de validade legal e serão objeto de análise e aprovação pela equipe técnica e administrativa da Contratante. A tramitação do pedido de pagamento está condicionada ao atendimento da entrega da documentação válida exigida.

8.6. Emissão da Nota Fiscal

8.6.1. A emissão da Nota Fiscal pela CONTRATADA está condicionada a uma solicitação formal e expressa do Fiscal do Contrato, que somente será emitida após a entrega definitiva dos bens ou serviços e a aprovação integral da documentação exigida.

8.6.2. É vedada a emissão antecipada de Nota Fiscal sem essa autorização, sob pena de recusa do documento, devolução e atraso no processamento do pagamento. A responsabilidade por eventual emissão irregular ou prematura da Nota Fiscal será integralmente da CONTRATADA.

8.6.3. Correção de Irregularidades na Nota Fiscal

8.6.4. Após o recebimento da Nota Fiscal, o Fiscal do Contrato procederá à conferência das informações. Caso sejam identificados erros, inconsistências ou divergências nos dados apresentados, a Nota será devolvida à CONTRATADA para correção.

8.6.5. A CONTRATADA será responsável por providenciar a reemissão da Nota Fiscal corrigida, conforme as orientações repassadas. O prazo para análise e tramitação do pagamento pela Administração somente será contado após o recebimento da nota fiscal devidamente corrigida.

8.7. Reajuste

8.7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis pelo período mínimo de 1 (um) ano, contado a partir da data da apresentação da proposta, conforme determina o art. 25, § 7º, da Lei nº 14.133/2021.

9. DO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

9.1. Embora a Lei Federal nº 14.133/2021 tenha inserido a obrigatoriedade da instrução da fase preparatória com Estudo Técnico Preliminar, conforme preceituam os artigos 6º, XX, e 18, I, c/c § 1º, a mesma Lei traz dispositivo que, no âmbito das contratações diretas, permite à Administração Pública analisar a necessidade de apresentação de documento. Diz o art. 72, I, da Lei 14.133/2021:

9.1.1. Art. 72. O processo de contratação direta, que compreende os casos de inexigibilidade e de dispensa de licitação, deverá ser instruído com os seguintes documentos: I - documento de formalização de demanda e, se for o caso, estudo técnico preliminar, análise de riscos, termo de referência, projeto básico ou projeto executivo;

9.2. Além disso, a Instrução Normativa nº 58/2022, em seu art. 14, trouxe a seguinte disposição:

9.2.1. Art. 14. A elaboração do ETP: I - é facultada nas hipóteses dos incisos I, II, VII e VIII do art. 75 e do § 7º do art. 90 da Lei nº 14.133, de 2021; e II - é dispensada na hipótese do inciso III do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021, e nos casos de prorrogações dos contratos de serviços e fornecimentos contínuos.

9.3. Aduz ainda o art. 4º, §2º, inciso I, do Decreto Municipal nº60.156, de 07 de fevereiro de 2024:

9.3.1.1. § 2º Ficam dispensadas a elaboração de ETP e a análise de riscos, salvo na fase de gestão do contrato e diante da ocorrência de eventos relevantes, nas seguintes hipóteses:

9.3.1.1.1. I - contratações diretas de baixo valor, aquelas cujos valores se enquadrem nos limites dos incs. I e II do art. 75 da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

9.4. Assim, há uma clara dispensa da elaboração do ETP para as dispensas de licitação com base no valor estimado para a contratação.

9.5. No caso em tela, trata-se de contratação com reduzido valor estimado e os serviços, embora de natureza técnica, não apresentam elevado grau de complexidade, podendo a viabilidade técnica e econômica da contratação ser aferida pelo Termo de Referência, conforme art. 8º, § 5º, inciso I do Decreto Municipal nº 60.155/2024.

9.6. Assim, entende-se por justificada a NÃO APRESENTAÇÃO de Estudo Técnico Preliminar para a contratação pretendida.

10. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação será informado após pesquisa mercadológica.

11. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1. A vigência deste instrumento será de 12 (doze) meses, podendo se estender até 5 (cinco) anos, observadas as diretrizes do artigo 106 em seus incisos e parágrafos da Lei nº 14.133/2021, a partir de sua assinatura, tendo sua eficácia condicionada à data de sua divulgação no Portal Nacional de Contratações

Publicas (PNCP), devendo ocorrer após a sua assinatura em 20 (vinte) dias úteis, no caso de licitação e 10 (dez) dias úteis, no caso de contratação direta, nos termos do artigo 94 da lei nº 14.133/2021.”

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão pela seguinte dotação:

- Gestão/Unidade: 23101
- Fonte de Recursos: 1500000
- Programa de Trabalho/Projeto Atividade: 04.12602152036
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40
- Plano Interno/Ficha: 471

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. O presente Termo de Referência foi elaborado pela Superintendência da Área de Recursos Tecnológicos e Infraestrutura e Coordenação de Contratos e Projetos da Secretaria Municipal de Informação e Tecnologia - SEMIT, visando cumprir às exigências legais buscando atender ao Princípio da Celeridade e dar início aos procedimentos após a aprovação

14. DOS APÊNDICES

14.1. Fazem parte integrante deste Termo de Referência:

14.1.1. APÊNDICE I - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS;

ARMANDO OLIVEIRA MATOS	LEANDRO DE JESUS AGUIAR SOUSA
Coordenador de Contratos e Projetos / CCP – SEMIT	Coordenador de Redes, Segurança e Suporte Técnico em TI – SUATI/SEMIT

APÊNDICE I – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Apresento a objeto a contratação, de empresa especializada para prestação de serviços de telecomunicações, incluindo fornecimento de tronco SIP, números telefônicos 100% em nuvem, URA (Unidade de Resposta Audível), gravação de chamadas, destinados ao atendimento dos serviços públicos do SAMU, Defesa Civil, Guarda Municipal e Central de Informações, de acordo com as especificações, quantidades e condições gerais contidas no Termo de Referência, já inclusos todos os custos necessários tais como impostos, taxas, tributos, seguros e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto em questão.

RAZÃO SOCIAL:

ENDEREÇO:

CNPJ:

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	VLR. UNIT	VALOR TOTAL
1	SAMU – 192: Fornecimento de 01 tronco digital SIP/IP (15 canais), fornecimento de gateway/conversor para integração com PABX analógico existente e tarifação reversa (0800 ou equivalente) para o tridígito 192, com suporte a 15 chamadas simultâneas.			
2	Defesa Civil + Guarda Municipal – 153: Implantação de sistema de PABX em Nuvem (Virtual) com 10 números telefônicos, funcionalidade de URA (menu eletrônico e fila), gravação de chamadas (3 meses de armazenamento), tarifação reversa para o tridígito 153 e suporte a 10 chamadas simultâneas.			
3	Central de Informações – 156: Implantação de PABX em Nuvem (Virtual) com 15 números telefônicos, URA completa com painel de gestão online e relatórios estatísticos, gravação simultânea de todas as chamadas, tarifação reversa para o tridígito 156 e suporte a 15 chamadas simultâneas.			

VALOR TOTAL DA PROPOSTA: R\$ _____,___ (_____).

PRAZO, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA: de acordo com o Termo de Referência;

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO: conforme Termo de Referência;

VALIDADE DA PROPOSTA DE PREÇOS:

Local, ___ de _____ de 2026.

Assinatura do responsável legal da empresa



Documento assinado eletronicamente com login e senha por **Armando Oliveira Matos, Coordenador**, em 16/06/2026, às 16:38, conforme Lei N° 14.063, de 23 de setembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.saoluis.ma.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **4161453** e o código CRC **D6E1C317**.

Processo nº: 23101.000339/2026

Documento nº: 4161453v6 - SEMIT