

PREGÃO ELETRÔNICO N° 15/2026

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107.

Valor Estimado da Contratação- R\$121.451,46 (Cento e vinte e um mil, quatrocentos e cinquenta e um reais e quarenta e seis centavos).

Processo Administrativo n° **22/2026**

Critério de julgamento: Menor Preço

Forma de adjudicação: GLOBAL

Tipo de Objeto: Serviço contínuo sem dedicação exclusiva de mão de obra/Programa de Informática

Modo de disputa: Aberto

Exclusivo me/epp/equiparadas: NÃO

Garantia Contratual: NÃO

Data e hora de abertura da sessão pública: **no dia de 09 de março 2026 às 10h**

Edital e certame: <http://www.portaldecompraspublicas.com.br> (PortaldeComprasPúblicas)

A **FUNDAÇÃO DE SAÚDE PÚBLICA SÃO CAMILO DE ESTEIO**, pessoa jurídica de direito privado, CNPJ N. 13.016.717/0001-73, sito à Rua Castro Alves, 948, Tamandaré, em Esteio/RS, por intermédio de seu Diretor Geral Interino, Sr. Jonatã Carvalho da Silva, torna público aos interessados que realizará licitação na modalidade **Pregão Eletrônico**, nos termos da Lei n° 14.133/21 e no Decreto n.º 7.744, de 01 de junho de 2023, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1 O objeto da presente licitação é **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107**, de forma contínua, sem dedicação exclusiva de mão de obra, conforme condições, especificações técnicas, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital, Termo de Referência e seus anexos.

1.2. O prazo de vigência da contratação será por **12 (doze) meses** conforme art. 105 e prorrogável na forma do art. 106 a 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

1.3.O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) .

1.21. A reserva Orçamentária se dará nos seguintes códigos:

- Rubrica 3.3.90.39.00.00.00.00 – Outros Serviços Terceiros-PJ,
- Recurso 1621, Projeto Atividade 15.02.10.302.0005.2244-Progressar com as Operações ,em um período de 12 meses.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1 Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Portal de Compras Públicas, disponível no endereço eletrônico: <http://www.portaldecompraspublicas.com.br>.

2.1.1 Os interessados deverão estar cadastrados no portal da licitação em tempo hábil.

2.2 O licitante se responsabiliza exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3 É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.4 A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.5 A obtenção do benefício referente ao art. 48 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolam a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

2.6 Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

2.7 Não poderão disputar esta licitação:

2.7.1 Aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.7.2 Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

2.7.3 Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.7.4 Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.7.5 Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.7.6 Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.7.7 Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.7.8 Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei n.º 14.133, de 2021.

2.8 O impedimento de que trata o item 2.7.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.9 A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.7.2 e 2.7.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.10 Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.11 O disposto nos itens 2.7.2 e 2.7.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.12 Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

2.13 A vedação de que trata o item 2.7.8 estende-se a terceiro que auxilia a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

Atenção: No momento do cadastro ou registro da proposta comercial eletrônica, o licitante deverá atentar para o fato de que, por razões de limitações técnicas das especificações dos materiais (quando for o caso) constantes no CATMAT/CATSER, as especificações técnicas completas do objeto licitado, para efeito e formulação da proposta, serão sempre aquelas constantes do Termo de Referência.

3.1 A fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

3.2 Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

3.3 Caso a fase de habilitação antecede as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 7.1.1 e 7.12.1 deste Edital.

3.4 No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

- Está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de condutas vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;
- Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- Não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.5 O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

3.6 O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

3.6.1 No item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

3.6.2 Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

3.7 A falsidade da declaração de que trata os itens 3.4 ou 3.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

3.8 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.9 Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.10 Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.11 Desde que disponibilizada a funcionalidade do sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

3.11.1 A aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

3.11.2 Os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo estabelecido e o intervalo de que trata o subitem acima.

3.12 O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

3.12.1 Valor superior a lance já recebido pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por **Menor Preço**;

3.12.2 Percentual de desconto inferior ao lance já ofertado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

3.13 O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 3.11 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estritamente e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

3.14 Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.15 O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

3.16 É dever do licitante manter seu cadastro atualizado junto ao portal de licitações, ressaltando a importância do correto preenchimento do E-mail institucional, que será utilizado para os contatos, avisos, notificações e demais atos administrativos junto ao FSPSCE e atualizar previamente as comprovações de seus documentos anexados no portal para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública.

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

4.1 O licitante deverá enviar sua proposta mediante sistema eletrônico, dos seguintes campos:

4.1.1 Valor ou desconto;

4.1.2 Marca;

4.1.3 Fabricante; se for o caso.

4.1.4 Quantidades, devendo respeitar a quantidade total estipulada.

4.1.5 Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência;

4.2 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.2.1 O licitante não poderá oferecer proposta com quantitativo inferior ao máximo previsto.

4.3 Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

4.4 Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.5 Se o regime tributário da empresa implica o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

4.6 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

4.7 A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4.7.1 O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

4.7.2 Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

4.7.3 Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos.

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

4.8 O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

4.9 A **PROPOSTA FINAL** do licitante declarado vencedor é o valor registrado no sistema, podendo ser encaminhada atualizada, acompanhando a DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR, quando houver, no prazo definido pelo pregoeiro, a contar da solicitação no sistema eletrônico.

4.10 **Da GARANTIA DE EXECUÇÃO**- Não será exigido Garantia para a Contratação

5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E LANCES

5.1 A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

5.2 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

5.2.1 Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

5.2.2 A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

5.2.3 A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

5.3 O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

5.4 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

5.5 Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.6 O lance deverá ser ofertado pelo **Menor Preço**.

5.7 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

5.8 O licitante somente poderá oferecer lance melhor ao último por ele ofertado e registrado no sistema, o mais vantajoso para administração.

5.9 O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta, deverá ser de 1% **(um por cento)**.

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

5.10 O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecuível.

5.11 O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

5.12 Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

5.12.1 A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

5.12.2 A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados neste período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.12.3 Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

5.12.4 Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.12.5 Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentarem lances intermediários.

5.13 Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

5.13.1 A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances e após irá transcorrer o período de tempo de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

5.13.2 Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.13.3 No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

5.13.4 Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.13.5 Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.14 Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

5.14.1 Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 5.14, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

5.14.2 A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

5.14.3 A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados neste período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.14.4 Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

5.14.5 Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.14.6 Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentarem lances intermediários.

5.15 Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.16 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e em primeiro lugar.

5.17 Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance ofertado, vedada a identificação do licitante.

5.18 No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

5.19 Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

5.20 Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

5.21 Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identifica em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006.

5.21.1 Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

5.21.2 A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

5.21.3 Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

5.21.4 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

5.22 Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

5.22.1 Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

5.22.1.1 Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

5.22.1.2 Avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

5.22.1.3 Desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

5.22.1.4 Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

5.22.2 Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

5.22.2.1 Empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

5.22.2.2 Empresas brasileiras;

5.22.2.3 Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

5.22.2.4 Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187/09.

5.22.3 Caso nenhum critério anterior seja suficiente para o desempate, será realizado sorteio a critério do agente de contratação de licitação responsável pela licitação utilizando-se apenas do fator sorte.

5.23 Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

5.23.1 Tratando-se de licitação em grupo, a contratação posterior de item específico do grupo exigirá prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade e serão observados os seguintes preços unitários máximos como critério de aceitabilidade.

5.23.2 Não será admitida a previsão de preços diferentes em razão de local de entrega ou de acondicionamento, tamanho de lote ou qualquer outro motivo.

5.23.3 A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

5.23.4 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

5.23.5 O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

5.23.6 O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

5.23.7 É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

5.24 Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1 Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 2.7 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta:

6.1.1 Documentos de Habilitação ou SICAF e DOCUMENTOS COMPLEMENTARES;

6.1.2 Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.

6.1.3 Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP.

6.1.4 Lista de Inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU;

Nota: Sobre a apresentação do SICAF, nos documentos que não o compõem, é obrigatório a apresentação dos demais documentos solicitados, assegurando aos demais licitantes o direito de acesso aos dados dos sistemas.

Nota: Pesquisa consolidada de CEIS, CNEP e outras: <https://portaldatransparencia.gov.br/> ; Para a consulta de fornecedores pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c” e “d” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (certidoes-apf.apps.tcu.gov.br).

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

6.2 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

6.3 Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

6.3.1 A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

6.3.2 O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

6.3.3 Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.4 Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

6.5 Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 2.5 e 3.6 deste edital.

6.6 Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no artigo 29 a 35 do decreto nº 7.584, de 07 de março de 2023.

6.7 Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.7.1 Contiver vícios insanáveis;

6.7.2 Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

6.7.3 Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

6.7.4 Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

6.7.5 Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que seja insanável.

6.8 No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

6.8.1 A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

6.8.1.1 Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

6.8.1.2 Inexistir custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

6.9 Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

6.9.1 Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi- integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

6.9.2 No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário tido como relevante, caso haja planilha anexa.

6.9.3 No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.

6.9.4 Será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.

6.10 Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

6.11 Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

6.11.1 Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

6.12 Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.

6.12.1 O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

6.12.2 Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

6.13 Caso o Termo de Referência ou o Edital exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado, sob pena de não aceitação da proposta.

6.13.1 O licitante classificado em primeiro lugar, tendo sua documentação em conformidade com o estabelecido neste Instrumento, poderá ser convocada pelo Pregoeiro, para no prazo estipulado, contados a partir do recebimento da Convocação, apresentar amostra.

6.13.2 A amostra deverá ser entregue à Comissão de Licitações, no horário de atendimento ao público, na fundação de saúde pública São Camilo de Esteio Rua Castro Alves N.948 bairro: Tamandaré Esteio/RS CEP 93.260-460 Telefone: (51) 212683006.

13.3 Os produtos deverão vir identificados com os seguintes dados: Razão social da empresa licitante; Modalidade e Número da Licitação; Número e descrição do item; 6.13.3 Os produtos deverão vir identificados

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

com os seguintes dados: Razão social da empresa licitante; Modalidade e Número da Licitação; Número e descrição do item;

6.13.4 Não serão aceitas amostras para análise por analogia.

6.13.5 A não apresentação do solicitado implicará a automática desclassificação do licitante.

6.13.6 O licitante que apresentar amostra de produto em desconformidade com as especificações técnicas será desclassificado do certame, e a critério da administração, o próximo licitante melhor classificado, será convocado para no mesmo prazo regulamentar, e em iguais condições do primeiro, apresentar amostra.

6.14 Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

6.15 Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

6.16 No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

6.17 Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1 Os documentos a serem exigidos para fins de habilitação constam do **ANEXO I**, documentação exigida são necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133/21.

7.1.1 A apresentação do SICAF, substitui os documentos do nível de cadastramento, sendo obrigatória a apresentação dos demais documentos solicitados, assegurando aos demais licitantes o direito de acesso aos dados dos sistemas.

7.1.2 Os licitantes **deverão** encaminhar **DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR, ANEXO I**, se houver.

7.2 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.

7.2.1 Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcionem no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660/16, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

7.3 Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

7.3.1 Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o termo de referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de 10% para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

7.4 Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por prova de autenticidade de cópia de documento público ou particular poderá ser feita perante agente da Administração, mediante apresentação de original ou de declaração de autenticidade por advogado, sob sua responsabilidade pessoal;

7.5 Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

7.6 Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei.

7.7 Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.8 O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de condutas vigentes na data de entrega das propostas.

7.9 O presente objeto não necessita de avaliação prévia do local.

7.10 A habilitação será verificada por meio do **ANEXO I, e/ou SICAF** nos documentos por ele abrangidos.

7.10.1 Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

7.11 É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicafe e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

7.12 A verificação pelo pregoeiro/agente de contratação, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.12.1 Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicafe serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de no mínimo **DUAS HORAS**, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro/agente de contratação.

7.12.2 Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no §1º do art.36 e do art.39 do Decreto 7584/2023.

7.13 A verificação dos documentos de habilitação somente será feita em relação ao licitante vencedor.

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

7.13.1 Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

7.13.2 Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

7.14 Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

7.14.1 Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

7.14.2 Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

7.15 Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.16 Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.12.1.

7.17 Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

7.18 A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

7.19 Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

8. DOS RECURSOS

8.1 A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133/21.

8.2 O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

8.3 Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

8.3.1 A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

8.3.2 O prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

8.3.3 O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

8.3.4 Na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133/21, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

8.4 Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

8.5 O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 dias úteis, contado do recebimento dos autos.

8.6 Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

8.7 O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

8.8 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

8.9 O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1 Comete infração administrativa, nos termos do Art. 155 da Lei nº 14.133/21, o que:

a) Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

b) Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta quando:

b1) não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

b2) recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

b3) pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

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

c1) recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

d) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa à licitação;

e) fraudar a licitação;

f) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

f1) agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

f2) induzir deliberadamente a erro no julgamento;

g) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

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

9.2 Com fulcro na Lei nº 14.133/21, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

I – advertência;

II – multa;

III – impedimento de licitar e contratar;

IV – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

9.3 Na aplicação das sanções serão considerados:

I – a natureza e a gravidade da infração cometida;

II – as peculiaridades do caso concreto;

III – as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV – os danos que dela provierem para o Contratante;

V – a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.4 A multa será de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado.

9.4.1 Para as infrações previstas nos itens “a”, “b” e “c”, a multa será de 0,5% a 15%, para os itens “d”, “e”, “f”, “g” e “h”, será de 15% a 30%, do valor do contrato licitado.

9.5 As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

9.6 Na aplicação da sanção será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.7 A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens “a”, “b” e “c”, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

9.8 Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas no item 9.1. “d”, “e”, “f”, “g” e “h”, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens “a”, “b” e “c” que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo do art. 156, §5º, da Lei 14133/21.

9.9 A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item “c” caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º do Decreto 7584/2023.

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

9.10 A apuração de responsabilidades relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

9.11 Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.12 Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

9.13 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.14 A aplicação das sanções previstas não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

10.1 Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133/21, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

10.2 A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

10.3 A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, através do Portal de Compras Públicas.

10.4 As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

10.4.1 A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

10.5 Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. O procedimento será divulgado no Portal de Compras Públicas e no Portal Nacional de Contratações Públicas– PNCP, autos do processo no GRP.

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

11.2 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

11.3 Todas as referências de tempo observarão o horário de Brasília – DF.

11.4 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

11.5 As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

11.6 Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

11.7 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

11.8 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

11.9 Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

11.10 O Edital e seus anexos estão disponíveis no Portal de Compras Públicas.

11.11 Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

- **ANEXO I – Documentos de Habilitação**
- **ANEXO II – Modelo de Proposta Financeira**
- **ANEXO III – Modelo de Declaração de Visita Técnica**
- **ANEXO IV- Minuta de Contrato**

11.12. Fazem parte integrante deste Edital:

- **Estudo Técnico Preliminar**
- **Termo de Referência**
- **Anexo Dados do Objeto**

DE ACORDO:

ASSESSORIA JURÍDICA DA FSPSCE

DIRETORA GERAL

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

ANEXO I

DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**PREGÃO ELETRÔNICO N° 15/2026**

A – Documentos comprobatórios de **HABILITAÇÃO JURÍDICA** consistem em:

a1) Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documentos equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

a2) Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, da Junta Comercial da sede;

a3) Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no site <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

a4) 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;

a5) 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/MEn.º77, de 18 de março de 2020.

a6) Sociedades simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

a7) 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

a8) 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 de 1971.

a9) Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 4º, § 2º do Decreto nº 10.880, de 2 de dezembro de 2021.

a10) Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB.971/09.

Nota: Os documentos deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

B – Documentos comprobatórios de **REGULARIDADE FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA** consistem em:

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

- b1)** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou Pessoas Físicas, conforme o caso;
- b2)** Prova de regularidade como Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- b3)** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho (CNDT), mediante apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa;
- b4)** Prova de regularidade de com a FAZENDA FEDERAL, mediante certidão conjunta de débitos, ou positiva com efeitos de negativa, relativos aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- b5)** Prova de regularidade de com a FAZENDA ESTADUAL, do domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu modo de atividade e compatível como objeto contratual;
- b6)** Prova de regularidade de com a FAZENDA MUNICIPAL, do domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu modo de atividade e compatível como objeto contratual;

C – Documentos comprobatórios de **ECONÔMICO-FINANCEIRA**, consistem em:

c1) CERTIDÃO NEGATIVA de falência, de concordata, de recuperação judicial ou extrajudicial, pelo distribuidor da sede da empresa, datado dos últimos 90 (noventa) dias, ou que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria Certidão;

c1.1) Nas hipóteses em que a certidão encaminhada for positiva, deve o licitante apresentar comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar os demais requisitos de habilitação.

c2) BALANÇO PATRIMONIAL dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, com demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis quais sejam: demonstração dos fluxos de caixa - DFC, demonstração das mutações do patrimônio líquido - DMPL e Notas Explicativas devidamente assinadas pelo(a) profissional habilitado(a) na área contábil.

c2.1) O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

c2.1.1) Se a abertura da sessão ocorrer antes de 30 (trinta) de Junho, aceitar-se-á que os 2 (dois) últimos exercícios sociais sejam o penúltimo e antepenúltimo em relação ao exercício atual vigente.

c3) DECLARAÇÃO assinada por profissional habilitado da área contábil, comprovando o atendimento dos índices econômicos a que se referem as demonstrações contábeis previstas no item c2, conforme abaixo:

c3.1) A aptidão econômica do licitante, para cumprir as obrigações será verificada mediante a obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um) resultantes da aplicação das fórmulas:

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

c3.2) As licitantes que apresentarem resultado menor que 1 (um), em qualquer um dos índices acima, deverão comprovar capital social ou patrimônio líquido de no mínimo 10% (dez por cento) do valor total arrematado para o(s) item(ns) a ser(em) contratado(s), como exigência para sua habilitação.

D- DA DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA :

d1) ATESTADO ou certidão de CAPACIDADE TÉCNICA da licitante, que comprovem ter a empresa, executado para órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou do Distrito Federal, ou ainda, para empresa privada, serviço de características técnicas similares ou superiores às do objeto da presente licitação, cujas parcelas de maior relevância técnica e de valor significativo são as seguintes, não se admitindo atestado(s) de fiscalização.

d.1.1) Entende-se por compatível com o objeto a prestação dos serviços e maior relevância técnica a seguir:
SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇO E SOLUÇÃO DE SISTEMA DE TELEFONIA FIXA EM FORMATO DIGITAL (SIP) COM SERVIDOR/CENTRAL IP ARMAZENADA EM NUVEM (CLOUD); ou SERVIÇOS DE TELEFONIA IP VIA CLOUD (NUVEM) E SUPORTE; ou SERVIÇOS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA DE TELEFONIA IP, CUSTOMIZAÇÃO, TREINAMENTO DE USUÁRIOS E SUPORTE TÉCNICO CONTÍNUO
SERVIÇOS DE TELEFONIA PABX NA NUVEM.

Os licitantes deverão encaminhar, ACOMPANHADO DA PROPOSTA FINAL , nos termos deste Edital, a seguinte documentação:

d.2) Apresentar Declaração da Operadora fornecido pela ABR Telecom, com especificação que a mesma está apta a fazer portabilidade numérica.

d.3) As empresas deverão apresentar cópia da licença ou da publicação do Diário Oficial da União para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM). Esta licença se justifica conforme descrito na legislação sobre sua função, sendo que é para utilização de informações multimídia.

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

d.4) As empresas deverão apresentar junto ao credenciamento cópia da licença ou da publicação do Diário Oficial da União para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

E) DA VISTORIA TÉCNICA

e.1) A avaliação prévia do local para instalação do programa é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9 horas às 16 horas, agendado através do número (51)2126-8347 ou pelo endereço de e-mail: ti.hospital@esteio.rs.gov.br . Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

e.2) Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

e.3) Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

e.4) A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

ANEXOII

MODELO DE PROPOSTA FINANCEIRA

PREGÃO ELETRÔNICO N°15/2026

Dados da empresa:

Razão Social					
CNPJ(MF)n°:					
Endereço:					
Telefone:		Cidade:		UF:	
Banco:		Agência:		Conta-Corrente:	

Dados do Representante para fim de apresentação da proposta e assinatura do contrato:

Nome:		CPF:	
Cargo/Função:		RG:	
Endereço Eletrônico:		Telefone	

- a) A validade da proposta é de 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de entrega desta carta de proposta.
b) Prazo para a execução dos serviços conforme Termo de Referência.
c) Preço Proposto: R\$

	DESCRIÇÃO	Un	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR TOTAL 12(DOZE) MESES
01				R\$	R\$

Declaramos que examinamos, conhecemos e nos submetemos a todas as condições contidas no Edital do Pregão Eletrônico n°15/2026, bem como verificamos todas as especificações nele contidas, não havendo discrepância entre quaisquer informações ou documentos que dele fazem parte, e estamos cientes de todas as condições que possam de qualquer forma, influir nos custos, assim como qualquer despesa relativa à realização integral de seu objeto, assumindo total responsabilidade pelas informações, bem como pelos erros ou omissões, contidas tanto no formulário proposta, como em seus anexos.

Atenciosamente.

local: __, data: / / 20__ .

Assinatura do Representante Legal

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

Rua Castro Alves, 948 - Tamandaré - CEP 93260-460
Fone: (051) 2126-8374, Email: licitacao.hospital@esteio.rs.gov.br

DIGA NÃO ÀS DROGAS
Lei Municipal N° 2.705/97

ANEXO III

MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA

DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA

Atesto, para fins de habilitação ao Edital PE 15/2026 que o interessado _____
representado por _____ realizou
visita técnica nos termos do Edital, Anexo I letra “E” em ____/____/2026. O interessado supracitado declara que
seu representante vistoriou a(s) unidade(s) e que tem pleno conhecimento das instalações físicas, equipamentos
e conhece o local, as condições e peculiaridades do objeto a ser contratado que de qualquer forma possam
influir sobre a elaboração da proposta.

Esteio, ____ de _____ de 2026

Nome: _____
Gerência de Suprimentos

Nome: _____
Representante/Interessado

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

ANEXO IV

MINUTA DE CONTRATO-SERVIÇO CONTÍNUO SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

CONTRATO NºXXXXX/202X

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 15/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 22 /2026

PARTES:
CONTRATANTE:

A FUNDAÇÃO DE SAÚDE PÚBLICA SÃO CAMILO DE ESTEIO, entidade de direito privado, inscrito no CNPJ N.º 13.016.7170001/73, com sede administrativa na Rua Castro Alves, n.º 948, nesta cidade de Esteio - RS, representada neste ato pela sua Diretora Geral Sra. Ana Regina Boll, doravante denominada **CONTRATANTE**.

CONTRATADA: **XXXXXXXXXXXXXX**, com sede na **XXXXXXXXXXXXXX**, n.º **xxx** – Bairro**XXXXXXXXXX**,nacidaded**XXXXXXXXXX**,CEP**XXXXXXXXXX**,inscritanoCNPJn.º**xxx.xxx.xxxx/xx**nesteatopresentadapeloseu_____
,senhor(a) **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**_____
portador(a) do CPF n.º **XXXXXXXX-XX** e RG n.º **XXXXXXXX**, E-mail institucional: _____@_____

,telefones:(xx)xxxx-xxxx.

Pelo presente contrato entre as partes acima qualificadas, é firmada e ajustada, a contratação do objeto enunciado, com autorização constante do Processo Administrativo n.º 22/2026, homologado em XXX de XXX de 2025, sujeitando-se as partes às normas constantes na Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, no Decreto n.º 7.744, de 01 de junho de 2023, e em conformidade com as disposições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA- DA DOCUMENTAÇÃO

1.1. Fazem parte integrante deste instrumento de contrato, independente de transcrição, o Pregão Eletrônico n.º 15/2026, seus anexos, a proposta da contratada datada em de XX de XX 2025, e os demais documentos referente ao objeto, que não contrariem o disposto neste instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

2.1. Constitui o objeto do presente instrumento a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107** de forma contínua conforme quantidades

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

Rua Castro Alves, 948 - Tamandaré - CEP 93260-460
Fone:(051) 2126-8374, Email: licitacao.hospital@esteio.rs.gov.br

DIGA NÃO ÀS DROGAS
Lei Municipal N.º 2.705/97

e especificações indicados neste instrumento, termo de referência e seus anexos..

2.2. A execução do objeto, deve ocorrer em estrita conformidade com o Anexo Dados do Objeto, Edital e Termo de Referência além dos demais anexos que fazem parte integrante deste instrumento, independente de transcrição.

2.3. Toda e qualquer alteração no objeto somente poderá ser efetivada mediante prévia e expressa autorização por escrito da FSPSCE.

2.4. Após assinatura do contrato, os equipamentos deverão ser entregues, instalados e configurados conforme prazo definido pela CONTRATANTE, em cronograma a ser definido em conjunto com o setor de Tecnologia(TI) da Fundação.

2.5. Prazo de implantação: A Contratada terá o prazo máximo de 45(quarenta e cinco) dias para a conclusão total da implantação da solução, contados a partir do recebimento formal da Ordem de Serviço, alinhando com o setor de TI.

DO PRAZO E CONDIÇÕES DO SERVIÇO

2.6. O início da execução dos serviços se dará a partir do Termo de Início, visto ser substituição do contrato 50186/2020 que possui seu vencimento em 8/4/2026.

2.7. Os serviços serão prestados no endereço da sede da Fundação de Saúde Pública São Camilo de Esteio, situada na Rua Castro Alves, nº 948 – Bairro Tamandaré – Esteio/RS, bem como em outros locais determinados pela Administração, conforme as necessidades institucionais, especialmente no caso de deslocamentos externos.

2.8. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) .

2.9. As licitantes deverão possuir condições que garantam a responsabilidade, presteza, segurança e eficácia da execução do objeto, de modo a obter pleno resultado.

CRONOGRAMA

2.10. Após assinatura do contrato, os equipamentos deverão ser entregues, instalados e configurados conforme prazo definido pela CONTRATANTE, em cronograma a ser definido em conjunto com o setor de Tecnologia(TI) da Fundação.

2.11. Prazo de implantação: A Contratada terá o prazo máximo de 45(quarenta e cinco) dias para a

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

conclusão total da implantação da solução, contados a partir do recebimento formal da Ordem de Serviço, alinhando com o setor de TI.

2.12. Os atendimentos deverão respeitar os seguintes critérios:

Grau de impacto	Descrição	Tempo máximo para resposta inicial	Tempo máximo para solução
Nível 1 - Alto	Indisponibilidade de uso da solução	2 Horas	4 Horas
Nível 2 - Médio	Falha, simultânea ou não, de uma ou mais funcionalidades que não cause indisponibilidade, mas apresente problemas de funcionamento e/ou performance da solução	2 Horas	8 Horas
Nível 3 - Baixo	Instalação, configuração, atualização de versões e implementações de novas funcionalidades	3 Horas	12 Horas

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

3.1. Conforme proposta definitiva da empresa adjudicatária do certame, o valor GLOBAL MENSAL para a prestação de serviços do presente contrato é de R\$_____ (por extenso).

	DESCRIÇÃO	Un	QUANTIDADE	VALOR GLOBAL MENSAL	VALOR GLOBAL 12(DOZE) MESES
01				R\$	R\$

3.2. No preço contratado estão incluídos todos e quaisquer despesas diretas ou indiretas que venham a incidir sobre os mesmos, bem como o custo de transporte, materiais, instalação, perdas, mão de obra,

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

equipamento, encargos tributários, trabalhistas e previdenciários, além dos necessários e indispensáveis à completa execução.

CLÁUSULA QUARTA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

4.1. Os recursos necessários ao cumprimento do presente instrumento correrão por conta dos recursos previstos nos orçamentos sob os seguintes códigos:

- Rubrica 3.3.90.39.00.00.00.00-Outros Serviços de Terceiros PJ
- Recurso 1621, Projeto Atividade 15.02.10.302.0005.2220-Manter os atendimentos Ambulatoriais SUS para 12(doze) meses.

CLÁUSULA QUINTA-DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

5.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da data da assinatura do contrato até o adimplemento total das obrigações;

5.1.1. O prazo de vigência da contratação será prorrogável na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/21.

5.1.2. A prorrogação será formalizada mediante termo aditivo contratual.

CLÁUSULA SEXTA-DAS ALTERAÇÕES

6.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133/21.

6.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

6.3. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133/21.

CLÁUSULA SÉTIMA -DO REAJUSTE

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em xx de xxxxx de 2025.

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

7.2. Após o intervalo de um ano os preços iniciais poderão ser reajustados pelo índice do IPCA dos últimos 12 (doze) meses, tendo como data-base à data do orçamento estimado, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. O reajuste de preços deverá ser solicitado expressamente pelo contratado, até a data do vencimento de cada anualidade do orçamento estimado, sob pena de preclusão.

7.4. Transcorrida a anualidade, perderá o direito ao reajuste, por preclusão, o contratado que não efetuar a solicitação prevista no item 7.3.

7.5. Nos termos do art. 2º da Lei Federal nº 10.192, de 14 de fevereiro de 2001, fica vedado reajuste em contratos com vigência inferior a um ano.

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

7.7. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.8. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

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

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

7.11. O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA OITAVA - DA GESTÃO CONTRATUAL

8.1. 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.

8.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

8.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

8.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

8.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

PREPOSTO

8.6. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

8.7. A Contratada deverá manter preposto formalmente designado e à disposição da Contratante, de forma remota (telefone, e-mail ou outro meio de comunicação previamente definido), para atendimento às demandas e esclarecimentos relacionados à execução do objeto, sempre que solicitado.

8.8. A Contratante poderá recusar, de forma justificada, a indicação ou a manutenção do técnico designado pela Contratada para a execução dos serviços, hipótese em que a Contratada deverá providenciar a substituição por outro profissional de igual ou superior qualificação, sem ônus adicional.

FISCALIZAÇÃO

8.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

FISCALIZAÇÃO TÉCNICA

8.10. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

8.11. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

8.12. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção

8.13. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

saneadoras, se for o caso.

8.14. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

8.15. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual

FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

8.16. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário

8.17. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

GESTOR DO CONTRATO

8.18. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

8.19. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

8.20. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

8.21. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

8.22. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

8.23. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

8.24. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Além das obrigações legais, regulamentares e das demais constantes deste instrumento e seus anexos, obriga-se, ainda, a empresa a:

9.2. É dever da contratada manter durante o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, também, e-mail institucional, oficial, atualizado, vigente e operacional, para execução de contratos, adendos, renovações, notificações, ofícios e todos demais atos administrativos.

9.3. Efetuar a entrega do serviço no prazo e local informado, acompanhada da ordem de compra, mediante agendamento prévio junto ao setor solicitante. Carregar e disponibilizar, constituem obrigações exclusivas da empresa contratada, a serem cumpridas com força de trabalho própria a suas expensas.

9.4. Garantir que não tenha defeitos na execução dos serviços e também, contra vícios, defeitos ou incorreções, resultantes da entrega. Fornecer materiais de primeira qualidade, considerando-se como tais àqueles que atendam satisfatoriamente os fins aos quais se destinam, apresentando ótimo rendimento, durabilidade e praticidade.

9.5. Arcar com todos os ônus necessários à completa entrega, considerando-se como tal a disponibilização, nos locais indicados pela FSPSCE, conforme quantitativos dos produtos adjudicados, tais como transporte, encargos sociais, tributos e outras incidências, se ocorrerem.

9.6. Substituir, os produtos que, no ato da entrega, estiverem com suas embalagens violadas e/ou com identificação ilegível e em desacordo com as condições necessárias estabelecidas neste instrumento. Substituir, ainda, por outro de qualidade, todo produto com defeito de fabricação.

9.7. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto deste instrumento, em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, resultantes da entrega do(s) produto(s), salvo quando o defeito for, comprovadamente, provocado por uso indevido, sendo que o tempo extra despendido poderá ser computado para aplicação das penalidades previstas neste instrumento.

9.8. Responsabilizar-se pelos ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos, ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se outrossim por

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas ao cumprimento do presente Instrumento.

9.9. DEFINIÇÃO DE SLA's e SUPORTE TÉCNICO

9.9.1. A CONTRATADA deverá fornecer serviços de suporte técnico, a fim de solucionar qualquer problema que impeça o funcionamento do software ofertado, de acordo com suas características e/ou especificações, durante o período de vigência do contrato, bem como conferência e atualização de software, durante o mesmo período, o suporte técnico pode ser remoto ou presencial.

9.9.2. A empresa Contratada deverá manter central de atendimento durante todo o período útil referenciado, informando à equipe de TIC e mantendo ativos canais de chamados via ferramenta de Help Desk (WEB) e via telefone;

9.9.3. A ferramenta de Help Desk deverá possibilitar, minimamente, a inserção e acompanhamento das demandas, a partir do fornecimento de ticket de solicitação, informando o número do ticket, o horário do registro e as atualizações da demanda;

9.9.4.. Sobre o S.L.A. (Acordo de Nível de Serviço), a empresa deverá disponibilizar Assistência Técnica nos horários úteis praticados pela Fundação de Saúde Pública São Camilo de Esteio, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h; com prazo máximo de solução de 12 (doze) horas, a partir da abertura do chamado técnico, para resolução do problema, internos ou externos, seja para manutenção preventiva ou corretiva.

9.9.5. A contratada deverá possuir assistência técnica localizada no município de Esteio ou em cidades da Região Metropolitana de Porto Alegre. Entenda-se por Região Metropolitana de Porto Alegre como a aglomeração dos municípios constantes no Estatuto da Metrópole, publicado pelo portal da Metroplan, conforme link a seguir: http://www.metroplan.rs.gov.br/conteudo/2759/?Estatuto_da_Metropole

9.10. Em tudo agir segundo as diretrizes da Administração.

CLÁUSULA DÉCIMA-DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

10.1. Receber provisoriamente o serviço; verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivos;

10.2. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da contratada, através de servidor especialmente designado;

10.3. Efetuar o pagamento na forma ajustada neste Termo de Referência e no Instrumento Contratual (se houver);

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

10.4. Cumprir com as demais obrigações constantes no previsto no Instrumento Contratual (se houver).

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Comete infração administrativa, nos termos do Art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, o que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

11.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave.
- **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave.
- **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.
- **Multa**: Para as infrações previstas nos itens “a”, “b”, “c”, “d” do subitem acima a multa será conforme itens abaixo:
 - I. Multa moratória de até 0,5 % por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida do contrato/objeto, até o limite de 60 (sessenta) dias;
 - II. Multa moratória de até 0,5% por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato/objeto, até o máximo de 30%, pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia, se for o caso;

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

- III. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021;
- IV. Multa Compensatória de até 30% sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução parcial, imperfeita ou total do contrato/objeto.
- **Multa:** Para as infrações previstas nos itens “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

11.3. A aplicação das sanções previstas não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados ao Contratante.

11.4. Todas as sanções previstas poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

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

11.6. 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.

11.7. Na aplicação das sanções serão considerados:

I - a natureza e a gravidade da infração cometida;

II - as peculiaridades do caso concreto;

III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV - os danos que dela provierem para o Contratante;

V - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

11.8. 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.

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

11.9. 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.

11.10. 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.

11.11. 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.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

12.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

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

12.2. Quando couber, os bens/serviços serão recebidos provisoriamente, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

12.3. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

12.4. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

12.5. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

12.6. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

12.7 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

12.8. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

12.9. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

12.10. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

12.11. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

12.12. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

12.13. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

12.14. Os serviços serão recebidos definitivamente por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

12.14.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento

12.14.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas correções;

12.14.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

12.14.4. Comunicar à empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

12.14.5. Enviar a documentação pertinente ao setor respectivo para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

12.15. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

12.16. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

2.17. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

12.18. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação.

12.19. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos 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](#)

12.20. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;

- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

12.21. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, 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 à contratante;

12.22. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

12.23. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
- b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas;

12.24. 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.

12.25. 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.

12.26. 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.

12.27. 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.

12.28. O pagamento pela efetiva execução do objeto deste instrumento será realizado em até **30 dias úteis** após a apresentação e protocolização da nota fiscal (ou documento legal que a substitua, conforme cada caso) com aceitação e ateste do responsável pelo recebimento, cumpridas todas as exigências, juntamente com as

comprovações de regularidade perante a Fazenda Federal, Fazenda Estadual e/ou Fazenda Municipal do domicílio ou Sede do licitante ou outra equivalente, na forma da lei; a regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por Lei; a regularidade perante a Justiça do Trabalho, contados da finalização da liquidação da despesa.

NOTA: Alternativamente, a CONTRATADA poderá substituir o envio dos documentos previstos no item 12.28 pelo Certificado válido e vigente do SICAF para os documentos que o compõem. Para os documentos que não o compõem, é obrigatório a apresentação.

12.29. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicado pelo contratado.

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

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

12.32. 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.

12.33. 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.

12.34. Providências e prazos para a liquidação e pagamento:

I – 10 (dez dias) úteis para a liquidação da despesa, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração;

II – 20 (vinte dias) úteis para pagamento, a contar da liquidação da despesa.

12.35. A Nota Fiscal correspondente deverá ser entregue pela empresa contratada diretamente ao responsável pelo recebimento que somente irá atestar a entrega dos produtos e liberará a Nota Fiscal para pagamento quando cumpridas, pela empresa vencedora, todas as condições pactuadas.

12.36. A FSPSCE certificará a Nota Fiscal correspondente somente após a verificação da perfeita compatibilidade entre o material entregue e o que foi solicitado. A contagem para o 20º (vigésimo) dia, previsto

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

no caput, só iniciar-se-á após a aceitação dos produtos pelo responsável pelo recebimento e cumprimento pela empresa de todas as condições pactuadas.

12.37. Para execução do pagamento, à empresa contratada deverá fazer constar na Nota Fiscal correspondente, emitida sem rasura, em letra bem legível, em nome da Fundação de Saúde Pública São Camilo de Esteio, CNPJ 13.016.717/0001-73, informando o número de sua conta-corrente, se Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal e/ou Banco do Estado do Rio Grande do Sul, e a respectiva Agência, bem como o número da Ordem de Compra.

12.38. Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstâncias que impeçam a liquidação da despesa, aquela será devolvida à empresa contratada e o pagamento ficará pendente até que o mesmo providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando quaisquer ônus à FSPSCE.

12.39. A critério da Administração poderão ser descontados dos pagamentos devidos, os valores para cobrir despesas com multas, indenizações a terceiros ou outras de responsabilidade da empresa contratada.

12.40. De acordo com Instrução Normativa RFB Nº 2110, de 17 de outubro de 2022 e alterações, do Instituto Nacional do Seguro Social do MPAS, a FSPSCE, SE COUBER, fará a retenção de 11% (onze por cento) do valor bruto da nota fiscal de prestação de serviços e efetuará o recolhimento à Seguridade Social.

12.41. A FSPSCE poderá sustar todo e qualquer pagamento do preço ou suas parcelas de qualquer fatura apresentada pela empresa contratada casos verificados uma ou mais das hipóteses abaixo e enquanto perdurar o ato ou fato sem direito a qualquer reajustamento complementar ou acréscimo, conforme enunciado:

- a) A empresa contratada deixe de acatar quaisquer determinações exaradas pelo órgão fiscalizador da FSPSCE.
- b) Não cumprimento de obrigação assumida, hipótese em que o pagamento ficará retido até que a empresa contratada atenda à cláusula infringida.
- c) A empresa que retarda indevidamente a entrega do objeto licitado por prazo que venha a prejudicar as atividades da FSPSCE.
- d) Débito da empresa contratada para com a FSPSCE, quer proveniente da execução deste instrumento, quer de obrigações de outros contratos.
- e) Em qualquer das hipóteses previstas nos parágrafos acima, ou de infração às demais cláusulas e obrigações estabelecidas neste instrumento.

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

12.42. Os pagamentos observarão os limites de desembolso máximo conforme cronograma estabelecido no termo de referência, se houver.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

13.1. Não haverá exigência de Garantia Contratual

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA-DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

14.1. O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

14.2. O contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

14.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

14.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

14.5. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

14.6. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

14.7. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

14.8. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

14.9. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

I – Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

II – Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

III – Indenizações e multas.

IV – A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA -DA FISCALIZAÇÃO

15.1. Fiscal Técnico: Jéferson Fernando da Silva, FUNÇÃO Coordenador de TI - Matrícula 3577

15.2.. Gestor de Contratos : Guilherme Gomes Teixeira, FUNÇÃO Supervisor Geral - Matrícula 2071

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA-DA SUBCONTRATAÇÃO

16.1. Não será permitido a subcontratação

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

17.1. A Lei Geral de Proteção de Dados será obedecida, em todos os seus termos, pela CONTRATADA, obrigando-se ela a tratar os dados da CONTRATANTE que forem eventualmente coletados, conforme sua necessidade ou obrigatoriedade. (art. 7o, LGPD).

17.2. Conforme prevê a Lei Geral de Proteção de Dados, obriga-se a CONTRATADA a executar os seus trabalhos e tratar os dados da CONTRATANTE respeitando os princípios da finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação. (Art. 6o, LGPD)

17.3. A CONTRATADA obriga-se a garantir a confidencialidade dos dados coletados da CONTRATANTE por meio de uma política interna de privacidade, a fim de respeitar, por si, seus funcionários e seus prepostos, o objetivo do presente termo. (art. 50, LGPD).

17.4. Eventuais dados coletados pela CONTRATADA serão arquivados por esta somente pelo tempo necessário para a execução dos serviços contratados. Ao seu fim, os dados coletados serão permanentemente eliminados, excetuando-se os que se enquadrarem no disposto no artigo 16, I da Lei Geral de Proteção de Dados. (art. 15, LGPD).

17.5. A CONTRATADA deverá estar ciente da Política de Segurança da Informação e Proteção de Dados, conforme disponível em <https://www.esteio.rs.gov.br/politicasdeseguranca>, normas e procedimentos específicos da Fundação de Saúde Pública São Camilo de Esteio, se houver, assinando Termos de Responsabilidade e Compromisso, onde couber, para que se responsabilize por todas as providências e deveres estabelecidos em todo o período do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA- DOS CASOS OMISSOS

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

18.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/21, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA- DA PUBLICAÇÃO

19.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133/21, bem como no sítio eletrônico oficial, consoante previsto no art. 91 da Lei 14.133/21.

CLÁUSULA VIGÉSIMA -DO FORO

20.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Esteio/RS, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

Esteio, xx de xxxxxx de 2025

DIREÇÃO GERAL

CONTRATADO

DE ACORDO: ASSESSORIA JURÍDICA DA FSPSCE

PE 15/2026- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107,

Rua Castro Alves, 948 - Tamandaré - CEP 93260-460
Fone:(051) 2126-8374, Email: licitacao.hospital@esteio.rs.gov.br

DIGA NÃO ÀS DROGAS
Lei Municipal N° 2.705/97

Estudo Técnico Preliminar

(SERVIÇO CONTÍNUO DE PROGRAMA DE INFORMÁTICA)

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

- 1.1. CATEGORIA DO SERVIÇO: Serviço contínuo.
1.2. PROGRAMAS DE INFORMÁTICA

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

2.1 Estudo técnico preliminar para tratar da necessidade da **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107**, de forma contínua sem dedicação exclusiva de mão de obra. A realização de uma contratação para atendimento da demanda, se faz necessária visto que o serviço é fundamental no atendimento da população.

2.2. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que os serviços ora contratados pela Administração são necessários para a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes sendo a vigência da contratação Plurianual a mais vantajosa para administração a ser melhor detalhada no instrumento contratual.

3. ÁREA REQUISITANTE

- 3.1 ÁREA: Tecnologia da Informação
3.2 RESPONSÁVEL: Jéferson Fernando da Silva

4. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. O objeto deve ser entregue com as mesmas especificações constantes no termo de referência e seus anexos.

4.2. São de responsabilidade da empresa todos os impostos, taxas, licenças e registros dos órgãos públicos municipais, estaduais e federais, que se fizerem necessários, bem como as despesas com frete, e recursos humanos(quando for o caso).

4.3. Durante a execução, os serviços serão submetidos à inspeção, sendo observados os seguintes itens:

- a) itens de segurança e utilizar EPI
b) Critérios de Sustentabilidade

4.4 A Prestação do serviço compreende a execução de serviço de INTEGRAÇÃO TELEFÔNICA, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA DE EQUIPAMENTOS, da seguinte forma:

4.4.1 Quantitativo de equipamentos em comodato e serviços:

Item	Descrição	Quantidade
1	Central PABX IP e serviços	1

2	Terminal de atendimento para telefonista com módulos de expansão	1
3	Aparelho telefônicos IP com fio	85
4	Aparelhos telefônicos IP sem fio	60
5	Base Ip para telefone sem fio	32
6	Aplicativo para Softphone com headset USB	15
7	Linhas Sip para ramais IP	140

4.4.2 O objeto deve ser entregue com as mesmas especificações constantes no termo de referência e seus anexos.

4.4.3. O produto deve estar dentro do prazo de validade (se houver) e com licenças e registros dos órgãos que se fizerem necessários.

4.4.4. São de responsabilidade da empresa todos os impostos, taxas, licenças e registros dos órgãos públicos municipais, estaduais e federais, que se fizerem necessários, bem como as despesas com frete.

4.4.5. Durante a prestação do serviço, os produtos serão submetidos à inspeção, sendo observados os seguintes itens: Condições do entregador, prestador – deve estar com uniforme adequado e com itens de segurança e utilizar EPI(Equipamentos de Proteção Individual) quando for o caso;

4.4.6. O objeto deste edital deverá ser disponibilizado para a Fundação de Saúde Pública São Camilo de Esteio(FSPSCE) e fará a comunicação entre todos os departamentos/setores que não sejam localizados no mesmo ambiente físico do referido local e que não estão na mesma rede.

4.4.7. A empresa fica responsável pelo fornecimento, implantação, configuração de Serviços de integração telefônica, composta por Central PABX IP, aparelhos telefônicos IP, instalação, manutenção preventiva e corretiva, transferência de conhecimento com suporte técnico especializado, atualizações de tecnologia, ligações locais e nacionais para telefones fixos e móveis ilimitados para todos ramais IPs contratados, sendo possível utilizar o ramal independente de estar em outra rede/internet. Portabilidade de linhas telefônicas que estão no CNPJ da Fundação de Saúde Pública São Camilo de Esteio para a tecnologia SIP, transferência de titularidade das linhas hoje contratadas com a empresa Claro para o CNPJ da Fundação, conforme orientação do setor de TI. O Sistema deverá suportar no mínimo 140 ramais e vir licenciada para até 300 ramais IP.

4.4.8. A empresa deverá fornecer pacote ilimitados telefones Fixo e Móvel Brasil, para os 140 ramais SIP, com o fornecimento de equipamentos para interligação da rede pública de telefonia com o objeto desta licitação.

4.4.9. Deve possuir software de gestão e gerenciamento do sistema de telefonia IP, implantação, configuração e manutenção dos sistemas e equipamentos previsto neste Termo de Referência.

4.4.10. Suporte técnico aos equipamentos, suporte nos canais de comunicação da rede pública e treinamento aos usuários do sistema de telefonia, fornecidos pela contratada.

4.4.11. Fica sob responsabilidade da Contratada o fornecimento das licenças para o devido funcionamento dos 140 ramais SIP, licenças de entroncamento e da central PABX.

4.4.12. Os equipamentos ofertados deverão possuir, obrigatoriamente, homologação junto à ANATEL, serem novos e vir na caixa original do fabricante.

ITEM 1: Especificações mínimas da Central PABX IP e serviços

- A central IP PABX deverá ser homologada pela Anatel como Tipo/Categoria de Central Privada de Comutação Telefônica tipo I, com suporte ao protocolo SIP, devendo obrigatoriamente ser apresentado o certificado constando explicitamente estas informações;
- Deverá suportar no mínimo 140 ramais e vir licenciada para até 300 ramais.
- Pacote ilimitado para ligações Fixo e Móvel Brasil, para os 140 ramais SIP.
- O sistema deve suportar o SIP padrão para operar com o terminal SIP (RFC3261).

- Para a comunicação, as tecnologias SIP devem ser suportadas.
 - O sistema deve suportar a detecção de informação de dígitos na interface SIP através da mensagem SIP INFO, tom DTMF In-band e RFC2833.
 - Deverá implementar no mínimo os seguintes CODEC's de voz: G.711 a-law/ μ -law, G.723, G.726, G.729, OPUS ou Speex e ILBC, SLIN.
-
- Permitir a criação de ilimitados troncos SIP;
Telefônicas integradas, sem necessidade de adição de licenças futuras;
 - O sistema deve suportar atendimento automático e correio de voz intrínseco.
 - Caso precise de servidor adicional a empresa deverá fornecer todo o hardware e software necessário.
 - O sistema deve suportar registro via TLS, ou seja, de forma segura para garantir a privacidade do usuário;
 - O sistema deve suportar atualização de firmware centralizada para o Media Gateway e Telefones IP.
 - Toda a comunicação entre ramais gerenciada pelo PABX IP de forma centralizada deverá estar criptografada.
 - O sistema deve suportar modos de operação (Horário Comercial e fora do horário Comercial) e deve ser configurado automaticamente pela barra de tempo pré-definida e manualmente pelo atendente do sistema.
 - O sistema deve atualizar o horário através do servidor NTP automaticamente.
 - O sistema de comunicação deve fornecer uma interface aberta através da qual todos os eventos do sistema / rede do sistema de telecomunicações possam ser utilizados, e também pode realizar o controle de administração e manutenção. (Exibição de presença, controle CTI, monitoramento, etc.).
 - Para a comunicação, as tecnologias WebRTC e SIP devem ser suportadas.
 - Deve permitir criar senhas e níveis de acesso para usuários com diferentes permissões de acesso à interface web do PABX, sendo possível selecionar a quais telas do sistema cada usuário poderá ter acesso;
 - Dever ser fornecido um sistema de gerenciamento, baseado em GUI (Graphical User Interface), bem como interface com acesso 100% web para permitir que administradores gerenciem a solução de qualquer PC por meio de um navegador web;
 - Deverá possuir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, celulares, DDD, DDI, DDC, 0300, 0900, entre outros;
-
- Deverá suportar gravação de chamadas dos usuários pré-definidos automaticamente ou sob demanda em no mínimo 30 ramais.
 - Os arquivos de áudio exportados deverão estar no formato MP3 ou WAV em padrão aberto, de forma a ser possível reproduzi-los em qualquer aplicativo de mídia (como Windows Media Player etc.) sem a necessidade de licenças ou senhas;
 - As gravações deverão ser feitas em modo stereo, ou seja, em dois canais distintos, a fim de permitir validação posterior em apenas um canal da chamada;
 - Todos os acessos as gravações deverão possuir logs de auditoria;
 - Deverá possuir regra para exclusão de gravações antigas.
 - Deve ser possível ouvir uma gravação diretamente pela interface web da central PABX IP, com controles de volume, play, pause, stop, avançar e retroceder;
 - O PABX IP deverá permitir a localização rápida de qualquer gravação através da utilização dos seguintes critérios de pesquisa: data, hora, duração, canal, número do telefone chamador (NA), chamado (NB), número do protocolo;
 - As gravações deverão ser acessíveis através de qualquer computador da rede e permitir monitorar a gravação (chamada) em tempo real, listar as gravações e ouvi-las, mediante relatório de gravações específico;
 - O PABX IP deve permitir inserir comentários nas gravações realizadas;
 - Deve permitir que textos de comentários inseridos nas gravações sejam utilizados como critério de pesquisa para localização de gravações;
 - Deverá permitir rastreamento de todas ações do usuário, para auditoria, incluindo verificação de seções ativas, sessões inativas, por período, com indicações de acesso/visualização de telas do PABX, adição,

edição, exclusão de usuários, acesso a ouvir gravações, download de arquivos, exclusão de gravações e exportação de relatórios;

- O PABX IP deve gerar automaticamente um número de protocolo para cada gravação de chamada. O número deve ser único em todo sistema, e permitir a busca posterior para localização da gravação pelo número do protocolo;
- O PABX IP deve permitir a vocalização do número de protocolo da gravação durante a realização de uma chamada, para que possa ouvir e anotar o mesmo;
- Deverá possuir callback integrado para retorno de chamadas para celulares e telefones fixos, ou função “me ligue” do site;
- A central deve permitir utilização de URL para click-to-call, visando integração com sistemas de terceiros;
- O sistema deve suportar o encaminhamento de chamadas com base no status do ramal (Ocupado, Sem resposta, Ocupado/Sem resposta e Incondicional) e Roteamento de chamadas com base no número do chamador.
- O sistema deve suportar o serviço de busca e diretório de discagem através da integração com o servidor LDAP, esta integração deve suportar TLS.
- O sistema deverá possuir URA(Unidade de Resposta Audível).
- A URA deve permitir encaminhar automaticamente chamadas, de acordo com sua origem, para uma fila de atendimento, grupo de ramais ou ramal específico, sem necessidade de serviço adicional ou custo para o licitante;
- Deverá ser possível utilizar até 5 (cinco) URAS programáveis conforme necessidade;
- Deverá ser possível utilizar arquivos de áudio em formato .WAV como mensagem da URA;
- Fornecerá os áudios no formato WAV para adicionar à URA.
- O PABX IP deverá permitir criar múltiplas filas de atendimento e cada fila deve permitir vocalizar ao usuário a sua posição na fila de atendimento;
- Deve ser possível selecionar quais ramais são adicionados ou retirados das filas de atendimento;
- Deverá ser permitido determinar com que estratégia a fila fará a distribuição das chamadas, tocar todos os ramais, chamar o ramal a mais tempo sem chamada, o ramal com o menor número de chamadas, de forma linear, em forma linear com memória sempre rotacionando a chamada.
- Deverá ser possível escolher o destino da chamada ao ser desligado pelo agente, com o objetivo de encaminhar para pesquisa de satisfação.
- No PABX IP, deverão poder ser criadas e editadas classificações das chamadas, para que o servidor possa, ao final de cada chamada, selecionar dentre as classificações disponíveis qual foi a mais adequada para a chamada atual;
- Cada classificação de chamada deve ter um aspecto qualitativo “positivo” ou “negativo” intrínseco associado, de maneira que, ao selecionar determinada classificação, a qualificação seja atribuída automaticamente à chamada;
- Supressão de Código de Operadora (CSP): Capacidade de configurar rotas de menor custo (LCR) com a supressão automática do código da operadora nas chamadas saintes.

Deverá possuir as seguintes facilidades para todos os ramais:

- Atribuir nome para o usuário do ramal;
- Senha personalizada para cada ramal;
- Desvio de chamadas;
- Encaminhamento de chamadas quando não disponível, sem atendimento e incondicional;
- Estacionamento de chamadas (call park);
- Captura de chamadas em grupo e individual;
- Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR);
- Identificação do ramal (DDR) nas chamadas realizadas pelo ramal para fora;
- Realizar chamadas para números externos através de código de acesso;
- Roteamento de chamadas entrantes e saintes, por origem e por destino, com possibilidade de manipulação de cifras de acordo com regras que podem ser configuradas pelo usuário;
- Regras de discagem com manipulação de cifras;
- Deverá permitir a realização de identificação de chamadas internas e externas do tipo BINA (B identifica

A);

- Deverá possuir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, celulares, DDD, DDI, DDC, 0300, 0900, entre outros;
- Identificação do número do chamador e do nome do chamador;
- O PABX IP deve fornecer uma aplicação para conexão externa (API), com a finalidade de controle da central por aplicativos de terceiros, via integração CTI;
- O PABX IP deve fornecer integração via aplicação web tipo webhooks, que permite integração com outros sistemas de maneira a disponibilizar em sistemas de terceiros informações de chamadas ao início e final das mesmas, a saber: ID único da chamada, número de A, número de B, URL do arquivo de gravação e número do protocolo da gravação;
- A Central deve ser em nuvem, conforme necessidade desta administração.
- A central deve possuir a funcionalidade de pesquisa de satisfação de atendimento, com relatório de todas notas atribuídas em determinado período, da seguinte maneira: estatística geral de notas, incluindo quantidade total e percentual, por nota; estatística e notas individuais por atendente, por período; e esta funcionalidade deve estar integrada com as gravações das chamadas, para que seja possível auditar qualquer classificação/nota mediante audição da gravação da respectiva chamada, disponível no mesmo relatório;
- O relatório de pesquisa de satisfação deve permitir fazer quantas perguntas forem necessárias/desejáveis pelo administrador do sistema;
- Na pesquisa de satisfação deverão constar, além dos resultados das perguntas personalizadas, no mínimo os indicadores CSAT (Customer Satisfaction Score) e NPS®(Net Promoter Score);

Monitoração de chamadas

- Deverá existir software para monitoramento das chamadas recebidas, perdidas e realizadas em tempo real.

Segurança

- Deve possuir ferramenta para backup de configurações de ramais e troncos
- Deverá possuir ferramenta para backup de configurações e de gravações, integrada em sua interface web;
- Permitir backup das gravações, assim como acesso aos arquivos.
- Deverá possuir os recursos de SBC(Session Border Controller).A solução deve incluir SBC com flexibilidade de implantação em nuvem, garantindo segurança na borda, mediação de RTP/SRTP, Transcoding, firewall responsivo e proteção contra-ataques (IDS/IPS).
- Deverá suportar no mínimo os protocolos SIP/TCP e SIP/TLS, LDAP, LDAPs e HTTP e HTTPS;
- Deverá registrar em logs as requisições de encaminhamentos aceitos;
- Deverá registrar em logs as requisições rejeitadas/não aceitas;
- Deverá remover automaticamente após um período estipulado, o endereço IP externo cuja tenha sido inserido automaticamente em uma blacklist e o mesmo não realizou tentativas rejeitadas neste intervalo;
- Deverá possuir um limiar de tempo para incluir em uma lista de requisições suspeitas e rejeitar qualquer tipo de requisição deste endereço IP suspeito.
- Deverá possuir segurança baseada certificado 802.1x EAP-TLS;
- Criptografia fim a fim usando DTLS-SRTP;
- Criptografia TLS para dados de mídia;
- Protocolo TLS deverá suportar os métodos RSA com 3DES, RSA com AES-128, RSA com AES-256.
- Deverá suportar TLS 1.2, DTLS 1.0 e DTLS 1.2.
- Deverá suportar o protocolo ICE (Interactive Connection Establishment) RFC 5245;
- Deverá suportar duplo fator de autenticação para os usuários;
- Deverá suportar o acesso web através de HTTPS;
- Deverá possuir filtro contra-ataques Denial of Service;

- Deverá possuir ferramentas de ARP Spoofing para rejeitar mudanças inesperadas no mapeamento de endereços;
- Deverá possuir a criptografia SRTP, sendo compatível com AES-128, AES-192 e AES-256;
- Para segurança de VoIP, o sistema deve suportar o padrão TLS, SRTP, AES, RSA.
- O sistema deverá permitir cadastro de números em Blacklist;

Comunicação Unificada

- O sistema deve possuir solução de UC (Comunicação Unificada).
 - O sistema deverá possibilitar a integração, permitindo chamadas para usuários autorizados entre as soluções via função Direct Route;
 - As funções individuais de UC devem poder ser atribuídas aos usuários de acordo com suas funções através de modelos de administração.
 - O softphone, que deverá ser de mesmo fabricante da solução, deverá funcionar em sistemas Windows.
 - O sistema UC deve ser livremente expansível, a fim de implementar funções adicionais.
 - Deve possibilitar comunicação segura entre os gateways de voz através de certificados TLS;
 - O PABX IP deverá permitir cadastro de contatos e ramais, para que nos relatórios de chamadas e gravações apareçam os nomes cadastrados no sistema, tanto de cidadãos que entram em contato quanto de funcionários que utilizam os ramais;
 - Agenda Corporativa em Nuvem: Armazenamento centralizado para no mínimo 10.000 contatos, com importação em massa (CSV) e segmentação de visibilidade por departamentos ou perfis.
 - Cada ramal deve ser utilizável em, no mínimo, 05 (cinco) dispositivos de forma simultânea.
- O sistema deve poder ser utilizado com segurança em qualquer lugar, mesmo sem uma configuração de rede especial (VPN).

O sistema deverá possuir as seguintes funcionalidades:

- Softphone;
- Controle de telefone de mesa;
- Relatórios;
- Gravação de ligações de até 20 ramais com o mínimo 30 (trinta) dias de armazenamento, conforme critério a definir pela Contratante;
- Acesso à agenda de contatos da central, com busca pelo nome, criação, edição e exclusão de contatos;
- Busca de histórico de chamadas e acesso às chamadas e gravações de chamadas, mediante permissionamento, por usuário. Assim, o servidor pode escutar uma gravação diretamente no seu ramal;
- O sistema de comunicação unificada para PC deverá ser suportar sistema operacional Windows;
- A aplicação deve suportar áudio com codec G.711 e G.729, G722 e OPUS;
- Deverá suportar protocolo DTLS, SRTP, ou STUN, TURN e ICE para segurança e também interoperabilidade com usuários externos;
- A solução deverá permitir one number, onde um ramal e um "client" de UC possam ter o mesmo número;
- A solução deverá permitir SSO (Single Sign-On);

Aplicação Web:

- Sistema deve fornecer para 100% dos ramais um workplace web ou aplicativo;
- Deverá ser disponibilizado através de aplicativo dedicado ou via browser (WebRTC);
- Deverá ser compatível com Google Chrome, Firefox e MS Edge para versão Web ou Windows e MAC para versão via aplicativo.
- Como default no Workplace ou aplicativo, devem estar os recursos:
 - Status de Usuários;
 - Histórico de chamadas;
 - Configuração do perfil do usuário;
- Todos os usuários da central podem controlar o seu próprio ramal, permitindo a geração de chamadas, a identificação de chamadas entrantes com o nome e número do contato que está ligando, fazer captura de chamadas de grupo, configurar encaminhamento (siga-me), não-perturbe e correio de voz, e também

integrar e disponibilizar a base de contatos da central para cada ramal. Esta mesma aplicação deve permitir monitoração do status de todos os ramais da central desde que o usuário possua permissão, como por exemplo uma telefonista

Relatórios

- A solução deve gerar relatórios via interface web, a saber no mínimo: relatório de chamadas, de ramais, de troncos, de contas de usuários, de gravações, de transferências, e de classificação de chamadas;
- As informações do relatório de chamadas devem englobar, entre outras: hora de início, hora de término e duração das chamadas, de todas chamadas recebidas e originadas, indicação se a chamada é entrante ou sainte, estado da ligação (completada, cancelada ou abandonada)
- As informações do relatório de ramais devem englobar, entre outras: estatística geral, indicando a quantidade e percentual de chamadas recebidas e também de chamadas originadas, e seus respectivos tempos médio e tempo total. Este relatório também deve indicar o tipo, a quantidade e o percentual das chamadas (internas, Local Fixo/Longa distância, VC1/VC2/VC3 celular, serviços e chamadas internacionais). As estatísticas acima devem ser especificadas também para cada ramal. Deve ser possível obter este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final;
- .As informações do relatório de troncos devem englobar, entre outras: estatísticas de chamadas originadas contendo a quantidade de tentativas de chamadas, índice de relação de chamadas atendidas/tentativas de chamadas (ASR – Answer-swizure ratio), taxa de eficácia da rede (NER – Network effectiveness ratio); estatísticas de chamadas recebidas, indicando a quantidade de chamadas por cada hora;
- As informações do relatório de transferências devem englobar, entre outras: data e hora da chamada transferida, número do ramal de origem e número do ramal de destino, atendente, conta (se aplicável), números de origem e destino, hora de início, término e duração da chamada, indicação do tipo de chamada e a sua respectiva duração. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final, direção, tipo de chamada, conta, ramal/atendente.

Qualidade do Serviço:

- O sistema de voz deverá permitir o roteamento das chamadas para a PSTN no caso de falhas ou degradação da qualidade dos circuitos de dados;
- O sistema de voz deverá estar apto a priorizar o uso dos troncos em momentos de congestionamento;
- O sistema de voz deverá permitir a utilização de ferramentas para monitorar Qualidade de Serviço das chamadas de VoIP, o qual pode ser baseado em SNMP / para fácil acesso pelas tradicionais aplicações de gerenciamento de rede.

Qualidade dos minutos e linhas SIP:

- Os minutos SIP deverão ser do tipo ITX.
- Os minutos SIP deverão proporcionar facilidade de personalização de identificação (CallerID ou Bina).
- O tronco SIP deverá poder identificar 10 dígitos, CN+NÚMERO, visando assim identificar o código de área do município.
- Os minutos SIP deverão ser entregues de forma digital, através de tronco SIP ou IAX conforme necessidade.
- O Tronco SIP ou IAX deverá ser entregue através de link exclusivo em túnel criptografado com interligação direta ao softswitch gerenciador dos minutos e linhas, visando à segurança de dados e privacidade das comunicações do município, bem como à qualidade das chamadas.
- O Softswitch gerenciador dos minutos e linhas deverá estar hospedado em um serviço de armazenamento em nuvem projetado para abrigar servidores e outros componentes como sistemas de armazenamento de dados (storages) e ativos de rede (switches, roteadores).
- O serviço de armazenamento em nuvem onde estará armazenado o softswitch gerenciador dos minutos e linhas deve prover conexões (links) redundantes, mecanismos de segurança (física e lógica), sistemas redundantes de geração de energia elétrica, sistema de prevenção contra incêndios e refrigeração adequada para operação de todos os servidores e demais equipamentos.

- Todos os equipamentos, software, infraestrutura e sustentação, necessários à disponibilização dos minutos, são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, que deverá realizar de forma continuada tarefas e rotinas que garantam o pleno funcionamento do softswitch de gerenciamento dos minutos e linhas, de forma integral e ininterrupta, ou seja, "24x7x365" (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano) nas dependências da CONTRATADA, mantendo em pleno funcionamento o sistema gerenciador dos minutos e linhas.
- O sistema de gerenciamento de minutos e linhas ou softswitch deverá ter IP público com capacidade operacional via DNS (Domain Name System), para conexão do tronco.

Serviço em Nuvem:

- A contratada deverá oferecer mais de uma rota de redundância para o fornecimento dos minutos.

Disponibilização do Serviço em Nuvem:

- A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem (cloud computing), com acesso online, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela PROVEDORA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.
- A CONTRATANTE disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso, acompanhados de sistema operacional e navegadores e acesso à Internet.
- A SOLUÇÃO deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da CONTRATANTE por ela gerenciadas e armazenadas;

Inteligência Artificial (Voz):

- A solução deverá integrar nativamente módulos de Inteligência Artificial focados no tratamento, transcrição e análise de chamadas de voz;
- Análise automática do sentimento (positivo, negativo, neutro) baseado no tom de voz e no conteúdo transcrito da chamada;
- Geração de relatórios avançados de satisfação e qualidade de atendimento baseados nestes indicadores.

Deteção de Palavras-Chave:

- Viabilizar o cadastramento e a gestão de termos de interesse para monitoramento de temas sensíveis, tais como 'reclamação', 'ouvidoria', 'denúncia', 'cancelamento' e 'emergência';
- Analisar chamadas automaticamente para identificar termos críticos, gerando alertas em tempo real aos supervisores via e-mail ou painel web.

Disponibilidade:

- Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.
- Deverá permitir total administração do ambiente dos usuários e serviços disponibilizados através de uma única interface web.
- Capacidade de usufruir 100% dos serviços oferecidos através de um navegador de internet.
- A PROVEDORA deverá garantir no período do contrato o funcionamento dos serviços executados, salvo em caso de desastres ambientais e/ou vandalismos.

Requisitos mínimos obrigatórios:

- A interface da solução deve ser apresentada no idioma nativo brasileiro, ou seja, Português do Brasil;
- Permitir o atendimento Humano.
- Permitir a criação de Multi – Departamento
- Deverá permitir a Transferência de atendimento entre Agentes.
- Permitir Atendimento pelo celular (responsivo)
- Permitir Monitoramento de Conversas
- Permitir Relatórios diversos

- Permitir visualizar o Ranking de Atendimentos
- Estratégias diferentes por canal de entrada
- Licenças para o devido uso da central telefônica.

ITEM 2: Características mínimas do Terminal de atendimento para telefonista

- Integração total com a central PABX
- 01 (um) headset compatível com esse equipamento:
- Protocolos/padrões: SSIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, TELNET, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP, IPv6.
- Interfaces de rede: Portas Ethernet Gigabit de 10/100/1000 Mbps com detecção automática, comutador duplo e PoE integrado.
- Tela: LCD TFT colorido de 4,3 polegadas (480 x 272mm).
- Teclas de recursos: Teclas para 12 linhas com até 6 contas SIP, 5 teclas sensíveis ao contexto com programação, 5 teclas de navegação/menu, 11 teclas de função exclusivas para: MESSAGE (mensagem, com indicador de LED), PHONEBOOK (agenda), TRANSFER (transferência), CONFERENCE (conferência), HOLD (espera), HEADSET (fones), MUTE (mudo), SEND/REDIAL (envio/rediscagem), SPEAKERPHONE (viva-voz), VOL+, VOL- (volume).
- Desvio de chamadas com configuração no próprio aparelho.
- Certificado de Homologação emitido pela ANATEL

ITEM 3: Características mínimas dos Aparelho telefônicos IP com fio

- Datasheet deverá ser apresentado para conferência das informações
- Duas Contas SIP.
- 4 teclas sensíveis ao contexto com programação XML.
- Tela LCD subcde 132 x 48 (2,41 pol.)
- Discagem com um clique.
- Suporte ao Idioma Português.
- Agenda para download (XML, LDAP, até 2000 itens), chamada em espera, log de chamadas (até 800 registros).
- Portas de 10/100/1000 Mbps com comutador duplo.
- Fornecer fonte bivolt
- Licenças para o devido uso
- Certificado de Homologação emitido pela ANATEL

ITEM 4: Características mínimas dos aparelhos telefônicos IP sem fio

- Datasheet deverá ser apresentado para conferência das informações
- LCD TFT colorido 128x160;
- 2 (duas) teclas programáveis, 5 (cinco) teclas de navegação/menu, 4 (quatro) teclas exclusivas para as funções;
- Compatibilidade HAC com aparelhos auditivos;
- Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita, AEC, AGC, redução de ruído ambiente;
- Áudio em HD;
- Conector para fones de 3,5 mm;
- Presilha removível para cinto;
- Base para carregar
- Licenças para o devido uso
- Certificado de Homologação emitido pela ANATEL

ITEM 5: Características mínimas dos Base IP para telefone sem fio

- Datasheet deverá ser apresentado para conferência das informações

- 05 (cinco) contas SIP por sistema;
- Possibilidade de até 04 (cinco) ramais de fones móveis por base;
- 3 (três) indicadores de LED: alimentação, rede, DECT;
- Botão de emparelhamento/paginação;
- 1 porta Ethernet de 10/100/1000 Mbps com detecção automática;
- PoE integrado e fornecer fonte bivolt;
- Suportar SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP-MED, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP;
- Codecs de voz: G.711µ/a-law, G.723.1, G.729A/B, G.726-32, G.722, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, PLC;
- Agenda para download (XML, LDAP, até 1000 entradas);
- Log de chamadas de até 750 registros.
- Licenças para o devido uso
- Certificado de Homologação emitido pela ANATEL

ITEM 6: Características mínimas do aplicativo para Softphone com headset USB

- Datasheet deverá ser apresentado para conferência das informações
- Sistema de transmissão com tubo de voz fixo
- Protetor auricular em espuma
- Proteção eletrônica contra ruídos e choques acústicos
- Sistema de plug-and-play que dispensa a instalação de softwares e drivers
- Conexão USB
- Software para utilização em computador, compatível com Windows 7 e superior
- Licenças para o devido uso

ITEM 7: Linhas Sip para ramais IP

Ligações VC1,VC2 e VC3 ilimitado

4.4.13. DEFINIÇÃO DE SLA's e SUPORTE TÉCNICO

- A CONTRATADA deverá fornecer serviços de suporte técnico, a fim de solucionar qualquer problema que impeça o funcionamento do software ofertado, de acordo com suas características e/ou especificações, durante o período de vigência do contrato, bem como conferência e atualização de software, durante o mesmo período, o suporte técnico pode ser remoto ou presencial.
- A empresa CONTRATADA deverá manter central de atendimento durante todo o período útil referenciado, informando à equipe de TIC e mantendo ativos canais de chamados via ferramenta de Help Desk (WEB) e via telefone;
- A ferramenta de Help Desk deverá possibilitar, minimamente, a inserção e acompanhamento das demandas, a partir do fornecimento de ticket de solicitação, informando o número do ticket, o horário do registro e as atualizações da demanda;
- Sobre o S.L.A. (Acordo de Nível de Serviço), a empresa deverá disponibilizar Assistência Técnica nos horários úteis praticados pela Fundação de Saúde Pública São Camilo de Esteio, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h; com prazo máximo de solução de 12 (doze) horas, a partir da abertura do chamado técnico, para resolução do problema, internos ou externos, seja para manutenção preventiva ou corretiva.
- A contratada deverá possuir assistência técnica localizada no município de Esteio ou em cidades da Região Metropolitana de Porto Alegre. Entenda-se por Região Metropolitana de Porto Alegre como a aglomeração dos municípios constantes no Estatuto da Metrópole, publicado pelo portal da Metroplan, conforme link a seguir:
http://www.metroplan.rs.gov.br/conteudo/2759/?Estatuto_da_Metropole

E. Os atendimentos deverão respeitar os seguintes critérios:

Grau de impacto	Descrição	Tempo máximo para resposta inicial	Tempo máximo para solução
Nível 1 - Alto	Indisponibilidade de uso da solução	2 Horas	4 Horas
Nível 2 - Médio	Falha, simultânea ou não, de uma ou mais funcionalidades que não cause indisponibilidade, mas apresente problemas de funcionamento e/ou performance da solução	2 Horas	8 Horas
Nível 3 - Baixo	Instalação, configuração, atualização de versões e implementações de novas funcionalidades	3 Horas	12 Horas

4.4.14. PROTEÇÃO DE DADOS

- A. A Lei Geral de Proteção de Dados será obedecida, em todos os seus termos, pela CONTRATADA, obrigando-se ela a tratar os dados da CONTRATANTE que forem eventualmente coletados, conforme sua necessidade ou obrigatoriedade. (art. 7º, LGPD).
- B. Conforme prevê a Lei Geral de Proteção de Dados, obriga-se a CONTRATADA a executar os seus trabalhos e tratar os dados da CONTRATANTE respeitando os princípios da finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação. (Art. 6º, LGPD)
- C. A CONTRATADA obriga-se a garantir a confidencialidade dos dados coletados da CONTRATANTE por meio de uma política interna de privacidade, a fim de respeitar, por si, seus funcionários e seus prepostos, o objetivo do presente termo. (art. 50, LGPD).
- D. Eventuais dados coletados pela CONTRATADA serão arquivados por esta somente pelo tempo necessário para a execução dos serviços contratados. Ao seu fim, os dados coletados serão permanentemente eliminados, excetuando-se os que se enquadrarem no disposto no artigo 16, I da Lei Geral de Proteção de Dados. (art. 15, LGPD).
- E. A CONTRATADA deverá estar ciente da Política de Segurança da Informação e Proteção de Dados, conforme disponível em <https://www.esteio.rs.gov.br/politicadeseguranca>, normas e procedimentos específicos da Fundação de Saúde Pública São Camilo de Esteio, se houver, assinando Termos de Responsabilidade e Compromisso, onde couber, para que se responsabilize por todas as providências e deveres estabelecidos em todo o período do contrato.

4.4.15. CRONOGRAMA

Após assinatura do contrato, os equipamentos deverão ser entregues, instalados e configurados conforme

prazo definido pela CONTRATANTE, em cronograma a ser definido em conjunto com o setor de Tecnologia(TI) da Fundação.

Prazo de implantação: A Contratada terá o prazo máximo de 45(quarenta e cinco) dias para a conclusão total da implantação da solução, contados a partir do recebimento formal da Ordem de Serviço, alinhando com o setor de TI.

DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

4.5. Para esta solução, entende-se que não se deve criar critérios de sustentabilidade além dos critérios próprios já existentes nas especificações dos serviços. Visto que critérios sobressalentes podem restringir a competitividade do certame.

4.6. Os serviços a serem executados devem obedecer a Lei n. 12.305/2010, às Instruções Normativas SLTI/MP ns. 01/2010 (Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública).

DA GARANTIA CONTRATUAL

4.7. Não haverá exigência da garantia da contratação;

DA VISTORIA TÉCNICA

4.8. A avaliação prévia do local para instalação do programa é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9 horas às 16 horas, agendado através do número (51)2126-8347 ou pelo endereço de e-mail: ti.hospital@esteio.rs.gov.br.

Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

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

4.8.2 Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

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

DA EXIGÊNCIA DE DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

4.9. Quanto a habilitação técnica, deverão ser atendidas as exigências abaixo:

4.9.1. ATESTADO ou certidão de CAPACIDADE TÉCNICA da licitante, que comprovem ter a empresa, executado para órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta, federal, estadual, municipal

ou do Distrito Federal, ou ainda, para empresa privada, serviço de características técnicas similares ou superiores às do objeto da presente licitação, cujas parcelas de maior relevância técnica e de valor significativo são as seguintes, não se admitindo atestado(s) de fiscalização.

Entende-se por compatível com o objeto a prestação dos serviços e maior relevância técnica a seguir:
SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇO E SOLUÇÃO DE SISTEMA DE TELEFONIA FIXA EM FORMATO DIGITAL (SIP) COM SERVIDOR/CENTRAL IP ARMAZENADA EM NUVEM (CLOUD); ou
SERVIÇOS DE TELEFONIA IP VIA CLOUD(NUVEM) E SUPORTE; ou
SERVIÇOS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA DE TELEFONIA IP, CUSTOMIZAÇÃO, TREINAMENTO DE USUÁRIOS E SUPORTE TÉCNICO CONTÍNUO
SERVIÇOS DE TELEFONIA PABX NA NUVEM.

Os licitantes deverão encaminhar, ACOMPANHADO DA PROPOSTA FINAL , nos termos deste Edital, a seguinte documentação:

4.9.2 Apresentar Declaração da Operadora fornecido pela ABR Telecom, com especificação que a mesma está apta a fazer portabilidade numérica.

4.9.3 As empresas deverão apresentar cópia da licença ou da publicação do Diário Oficial da União para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM). Esta licença se justifica conforme descrito na legislação sobre sua função, sendo que é para utilização de informações multimídia.

4.9.4 As empresas deverão apresentar junto ao credenciamento cópia da licença ou da publicação do Diário Oficial da União para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

DA GARANTIA DO OBJETO

4.10. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor)

4.10.1. Caso a empresa vencedora possua garantia maior que a determinada pelo termo de referência, deverá prevalecer a maior.

DA SUBCONTRATAÇÃO

4.11. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

DA FISCALIZAÇÃO

4.12. A execução dos serviços ou entrega do objeto será acompanhada e fiscalizada por servidores designados pelo setor demandante no Termo de Referência.

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO

5.1 O levantamento de mercado foi realizado conforme Decreto Nº 7.493, de 19 de dezembro de 2022, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral e encontra-se descrito no **Anexo Dados do Objeto**.

5.2. O ciclo de vida desta solução baseia-se no período de 12 (doze) meses, a partir da sua ativação e nos custos diretos que envolvem a contratação a fim de atender à necessidade pública ao longo da vigência contratual.

5.3. A estimativa de preços é precedida de regular pesquisa, nos moldes do art. 23 da Lei nº 14.133/21 e do Decreto Nº 7.493, de 19 de dezembro de 2022 que se encontram com preços usuais de mercado, acostados ao processo.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

DAS SOLUÇÕES DISPONÍVEIS NO MERCADO E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

6.1. A solução proposta visa aprimorar o sistema de telefonia da Fundação de Saúde Pública São Camilo de Esteio fornecendo uma infraestrutura mais moderna, o que inclui uma central telefônica digital hospedada em nuvem(cloud), aparelhos novos(IP) e ramais digitais para todos os setores da Fundação, incluindo aqueles mais críticos.

Para atendimento ao objeto, foram analisadas as seguintes alternativas de solução:

Solução 1 – Aquisição de Central Telefônica Fixa Analógica

- Baseada em cabos de cobre, em processo de desuso devido à Tecnologia tradicional migração para sistemas digitais.
- Baixa capacidade de integração com sistemas modernos (ex.: softphones, chamadas por VoIP).
- Custos de manutenção elevados em comparação a soluções digitais
- Ausência de recursos avançados, como gravação de chamadas, integração com CRM ou atendimento automatizado.
- Envolve a compra de uma nova Central Telefônica, incluindo equipamentos, licenças e acessórios necessários.

Solução 2 – Locação da Central Telefônica com operacionalização pela Fundação

- Pressupõe a locação dos equipamentos necessários, mantendo a responsabilidade operacional com a Fundação.
- Gera custos recorrentes mensais de locação, sem incorporação do patrimônio ao final do contrato.
- Exige equipe própria qualificada para manutenção, operação e atualização do sistema.
- Risco de dependência do locador para substituição de equipamentos em caso de falhas.

Solução 3 – Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Telefonia Fixa Virtual (Linha Virtual / VoIP) com central telefônica na nuvem (Cloud PBX) (Solução escolhida)

- Prevê a contratação de empresa habilitada para atualização da central existente, fornecimento de terminais, softphone corporativo com UC, renovação do Assurance e suporte técnico especializado.
- Assegura atualização contínua, suporte e atendimento por equipe especializada.
- Chamadas ilimitadas a valores mais acessíveis que a telefonia
- Redução de custos tradicionais
- Permite receber chamadas em múltiplos dispositivos (computador, Flexibilidade celular, aparelho IP).
- Chamadas em espera, transferência, identificador de Recursos avançados, chamadas, gravação e relatórios de uso.
- Facilidade de adicionar ou remover ramais conforme a demanda.

Diante da análise das alternativas, a Solução 3 apresenta-se como a mais vantajosa, pois conjuga:

- Redução de custos com infraestrutura física (não requer manutenção de equipamentos locais).
- Oferece maior robustez e segurança em comparação a soluções convencionais.
- Adequa-se à estratégia de transformação digital da instituição, podendo ser integrada a outros sistemas de gestão.
- Garantia de continuidade operacional;
- Suporte técnico especializado.

Assim, a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Telefonia Fixa Virtual (Linha Virtual / VoIP) com central telefônica na nuvem (Cloud PBX), suporte, garantia e licenciamento, aliada ao fornecimento dos equipamentos necessários, constitui a solução mais adequada para atender a este objeto.

6.2. Quanto ao Ciclo de vida do objeto, baseia-se nas características de licenciamento do produto, ou seja, 12 (doze) meses, podendo ser renovado o contrato ou substituída a licença em virtude de atualização.

DA JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

Nesta senda, não foi identificada uma solução alternativa senão a Solução em estudo. Justifica-se a escolha considerando os parâmetros de conveniência, economicidade e eficiência a fim de atender plenamente as finalidades e as necessidades demandadas da Administração.

7. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

7.1. As quantidades foram estimadas considerando as necessidades para um período de **12 (doze) meses** que resultaram no quantitativo solicitado.

7.1.1. A metodologia utilizada para chegar às quantidades que serão consumidas durante o período é baseada no consumo do ano anterior com atividades em pleno funcionamento;

8. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

8.1. A estimativa do valor da contratação e o método de composição dos valores está mensurada no **Anexo Dados do Objeto**. A pesquisa de preços está anexada aos autos processuais, que são procedimentos obrigatórios e prévios à realização de processos de contratação pública.

9. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

9.1. Não haverá parcelamento para esta solução. O critério de adjudicação do objeto será conforme descrito no **Anexo Dados do Objeto**.

10. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

10.1 Não se verificou aquisições correlatas e/ou interdependentes que venham a inviabilizar a contratação ou interferir no planejamento da demanda.

11. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

11.1 Não houve previsão no Plano Anual de Contratações, pois a Fundação de Saúde Pública São Camilo de Esteio não se adequou ainda a este planejamento, porém se baseou nas necessidades encontradas nos certames anteriores, pois contribui para a logística e para as missões técnicas e operacionais, tendo em vista ser fundamental para manutenção dos serviços.

12. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

12.1 Espera-se com a contratação suprir a necessidade tecnológica dando suporte eficiente para a melhoria das atividades que serão desenvolvidas com o uso do objeto da licitação.

13. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

13.1 No específico desta contratação, não há necessidade de adequação estruturais do ambiente do órgão requisitante para a contratação do objeto deste estudo.

14. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

14.1 Dada a natureza do objeto que se pretende adquirir, não se verifica impactos ambientais na implantação da solução objeto.

15. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

15.1. Justificativa da Viabilidade: Tendo em vista a existência de fornecedores dos materiais relacionados, com base na Pesquisa de Preços, declaro que a contratação pretendida é viável nos termos deste Estudo Técnico Preliminar.

15.2. DA ANÁLISE DE RISCOS:

RISCO 1- FALTA DE RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS PARA A CONTRATAÇÃO DO OBJETO				
(<input checked="" type="checkbox"/>) Risco Baixo (<input type="checkbox"/>) Risco Médio (<input type="checkbox"/>) Risco Alto				
DANOS	IMPACTO	Ação de Contingência	Responsável	Prazo
Atraso no início dos processos para a realização da licitação	Atraso nas atividades que dependem do uso da ferramenta.	Reserva ou Realocação de Recursos Orçamentários e Financeiros pelo Gestor	Setor Demandante.	Até o início dos Procedimentos Licitatórios

RISCO 2- FALTA DE FORNECEDORES HABILITADOS PARA O FORNECIMENTO DO OBJETO				
(<input type="checkbox"/>) Risco Baixo (<input checked="" type="checkbox"/>) Risco Médio (<input type="checkbox"/>) Risco Alto				
DANOS	IMPACTO	Ação de Contingência	Responsável	Prazo
Atraso na contratação.	Atraso das atividades que dependem da ferramenta.	Análise das condições do Mercado Elaboração do Termo de Referência. eficiente	Setor Administrativo da Setor demandante	Até o início dos Procedimentos Licitatórios

RISCO 3- : DESCUMPRIMENTO OU INEXECUÇÃO CONTRATUAL				
(<input type="checkbox"/>) Risco Baixo (<input checked="" type="checkbox"/>) Risco Médio (<input type="checkbox"/>) Risco Alto				
DANOS	IMPACTO	Ação de Contingência	Responsável	Prazo
Não realização das atividades desenvolvidas com o uso da ferramenta.	Aumento de demanda. Deficiência na qualidade das atividades que dependem da ferramenta. Necessidade de refazer o processo licitatório.	Condições de habilitação eficiente. Evitar a aceitação de lances Inexequíveis. Supervisionar e evitar empresas inidôneas	Setor de Licitações e Contratos	Durante o procedimento licitatório. Constante

16. RESPONSÁVEIS

Nome do servidor responsável pelo Estudo Técnico Preliminar: Jéferson Fernando da Silva

Cargo: Coordenador de TI

Matrícula: 3577

Esteio, 9 de janeiro de 2026

Termo de Referência

(SERVIÇO CONTÍNUO DE PROGRAMA DE INFORMÁTICA)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Este termo de referência tem por objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA VIRTUAL (LINHA VIRTUAL / VOIP) COM CENTRAL TELEFÔNICA NA NUVEM (CLOUD PBX) COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À VOZ, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA, CATSER 6107**, de forma contínua sem dedicação exclusiva de mão de obra. A(s) especificação(ões) do(s) item(ns), quantidade(s), valor estimado total e unitário estão dispostos na tabela do **Anexo Dados do Objeto**, apêndice deste Termo de Referência.

1.2. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de **bem de luxo**, conforme Decreto Municipal Nº 7.497/22.

1.3. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como contínuo sem dedicação exclusiva de mão de obra.

1.4. O prazo de vigência da contratação será de **12 (doze) meses**, contados a partir da assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei 14.133 de 2021.

1.4.1. O início da execução dos serviços se dará a partir do Termo de Início, visto ser substituição do contrato 50186/2020 que possui seu vencimento em 08/04/2026.

1.5. O prazo de vigência poderá ser prorrogado, em formato plurianual, **por até 10 (dez) anos**, na forma dos artigos 106, §2 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.6. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que visam atender à necessidade de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando o funcionamento das atividades finalísticas, de modo que sua interrupção poderia comprometer a prestação de um serviço público.

1.7. Quando houver **CONTRATO**, o instrumento oferecerá maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação (no que couber).

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada no **Anexo Dados do Objeto** apêndice deste Termo de Referência.

2.2. A estimativa de preços é precedida de regular pesquisa, nos moldes do art. 23 da Lei nº 14.133/21 e do Decreto Nº 7.493, de 19 de dezembro de 2022 que se encontram com preços usuais de mercado, acostados ao processo.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1 O levantamento de mercado foi realizado conforme Decreto Nº 7.493, de 19 de dezembro de 2022, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral e encontra-se descrito no **Anexo Dados do Objeto**.

3.2. O ciclo de vida desta solução baseia-se no período de 12 (doze) meses, a partir da sua ativação e nos custos diretos que envolvem a contratação a fim de atender à necessidade pública ao longo da vigência contratual.

3.3. A estimativa de preços é precedida de regular pesquisa, nos moldes do art. 23 da Lei nº 14.133/21 e do Decreto Nº 7.493, de 19 de dezembro de 2022 que se encontram com preços usuais de mercado, acostados ao processo.

3.4 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

DAS SOLUÇÕES DISPONÍVEIS NO MERCADO E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

3.5. A solução proposta visa aprimorar o sistema de telefonia da Fundação de Saúde Pública São Camilo de Esteio fornecendo uma infraestrutura mais moderna, o que inclui uma central telefônica digital hospedada em nuvem(cloud), aparelhos novos(IP) e ramais digitais para todos os setores da Fundação, incluindo aqueles mais críticos.

Para atendimento ao objeto, foram analisadas as seguintes alternativas de solução:

Solução 1 – Aquisição de Central Telefônica Fixa Analógica

- Baseada em cabos de cobre, em processo de desuso devido à Tecnologia tradicional migração para sistemas digitais.
- Baixa capacidade de integração com sistemas modernos (ex.: softphones, chamadas por VoIP).
- Custos de manutenção elevados em comparação a soluções digitais
- Ausência de recursos avançados, como gravação de chamadas, integração com CRM
- ou atendimento automatizado.
- Envolve a compra de uma nova Central Telefônica, incluindo equipamentos, licenças e acessórios necessários.

Solução 2 – Locação da Central Telefônica com operacionalização pela Fundação

- Pressupõe a locação dos equipamentos necessários, mantendo a responsabilidade operacional com a Fundação.
- Gera custos recorrentes mensais de locação, sem incorporação do patrimônio ao final do contrato.
- Exige equipe própria qualificada para manutenção, operação e atualização do sistema.
- Risco de dependência do locador para substituição de equipamentos em caso de falhas.

Solução 3 – Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Telefonia Fixa Virtual (Linha Virtual / VoIP) com central telefônica na nuvem (Cloud PBX) (Solução escolhida)

- Prevê a contratação de empresa habilitada para atualização da central existente, fornecimento de terminais, softphone corporativo com UC, renovação do Assurance e suporte técnico especializado.
- Assegura atualização contínua, suporte e atendimento por equipe especializada.
- Chamadas ilimitadas a valores mais acessíveis que a telefonia
- Redução de custos tradicionais
- Permite receber chamadas em múltiplos dispositivos (computador, Flexibilidade celular, aparelho IP).
- Chamadas em espera, transferência, identificador de Recursos avançados, chamadas, gravação e relatórios de uso.
- Facilidade de adicionar ou remover ramais conforme a demanda.

Diante da análise das alternativas, a Solução 3 apresenta-se como a mais vantajosa, pois conjuga:

- Redução de custos com infraestrutura física (não requer manutenção de equipamentos locais).
- Oferece maior robustez e segurança em comparação a soluções convencionais.
- Adequa-se à estratégia de transformação digital da instituição, podendo ser integrada a outros sistemas de gestão.
- Garantia de continuidade operacional;
- Suporte técnico especializado.

Assim, a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Telefonia Fixa Virtual (Linha Virtual /

VoIP) com central telefônica na nuvem (Cloud PBX), suporte, garantia e licenciamento, aliada ao fornecimento dos equipamentos necessários, constitui a solução mais adequada para atender a este objeto.

3.6. Quanto ao Ciclo de vida do objeto, baseia-se nas características de licenciamento do produto, ou seja, 12 (doze) meses, podendo ser renovado o contrato ou substituída a licença em virtude de atualização.

DA JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

Nesta senda, não foi identificada uma solução alternativa senão a Solução em estudo. Justifica-se a escolha considerando os parâmetros de conveniência, economicidade e eficiência a fim de atender plenamente as finalidades e as necessidades demandadas da Administração.

4. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. O objeto deve ser entregue com as mesmas especificações constantes no termo de referência e seus anexos.

4.2. São de responsabilidade da empresa todos os impostos, taxas, licenças e registros dos órgãos públicos municipais, estaduais e federais, que se fizerem necessários, bem como as despesas com frete, e recursos humanos(quando for o caso).

4.3. Durante a execução, os serviços serão submetidos à inspeção, sendo observados os seguintes itens:

- a) itens de segurança e utilizar EPI
- b) Critérios de Sustentabilidade

4.4 A Prestação do serviço compreende a execução de serviço de INTEGRAÇÃO TELEFÔNICA, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E SOLUÇÃO COMPLETA DE EQUIPAMENTOS, da seguinte forma:

4.4.1 Quantitativo de equipamentos em comodato e serviços:

Item	Descrição	Quantidade
1	Central PBX IP e serviços	1
2	Terminal de atendimento para telefonista com módulos de expansão	1
3	Aparelho telefônicos IP com fio	85
4	Aparelhos telefônicos IP sem fio	60
5	Base Ip para telefone sem fio	32
6	Aplicativo para Softphone com headset USB	15
7	Linhas/Troncos SIP(Minutos Ilimitados Fixo/Móvel)	140

4.4.2 O objeto deve ser entregue com as mesmas especificações constantes no termo de referência e seus anexos.

4.4.3. O produto deve estar dentro do prazo de validade (se houver) e com licenças e registros dos órgãos que se fizerem necessários.

4.4.4. São de responsabilidade da empresa todos os impostos, taxas, licenças e registros dos órgãos públicos municipais, estaduais e federais, que se fizerem necessários, bem como as despesas com frete.

4.4.5. Durante a prestação do serviço, os produtos serão submetidos à inspeção, sendo observados os seguintes itens: Condições do entregador, prestador – deve estar com uniforme adequado e com itens de segurança e utilizar EPI(Equipamentos de Proteção Individual) quando for o caso;

4.4.6. O objeto deste edital deverá ser disponibilizado para a Fundação de Saúde Pública São Camilo de Esteio(FSPSCE) e fará a comunicação entre todos os departamentos/setores que não sejam localizados no mesmo ambiente físico do referido local e que não estão na mesma rede.

4.4.7. A empresa fica responsável pelo fornecimento, implantação, configuração de Serviços de integração

telefônica, composta por Central PABX IP, aparelhos telefônicos IP, instalação, manutenção preventiva e corretiva, transferência de conhecimento com suporte técnico especializado, atualizações de tecnologia, ligações locais e nacionais para telefones fixos e móveis ilimitados para todos ramais IPs contratados, sendo possível utilizar o ramal independente de estar em outra rede/internet. Portabilidade de linhas telefônicas que estão no CNPJ da Fundação de Saúde Pública São Camilo de Esteio para a tecnologia SIP, transferência de titularidade das linhas hoje contratadas com a empresa Claro para o CNPJ da Fundação, conforme orientação do setor de TI. O Sistema deverá suportar no mínimo 140 ramais e vir licenciada para até 300 ramais IP.

4.4.8. A empresa deverá fornecer pacote ilimitados telefones Fixo e Móvel Brasil, para os 140 ramais SIP, com o fornecimento de equipamentos para interligação da rede pública de telefonia com o objeto desta licitação.

4.4.9. Deve possuir software de gestão e gerenciamento do sistema de telefonia IP, implantação, configuração e manutenção dos sistemas e equipamentos previsto neste Termo de Referência.

4.4.10. Suporte técnico aos equipamentos, suporte nos canais de comunicação da rede pública e treinamento aos usuários do sistema de telefonia, fornecidos pela contratada.

4.4.11. Fica sob responsabilidade da Contratada o fornecimento das licenças para o devido funcionamento dos 140 ramais SIP, licenças de entroncamento e da central PABX.

4.4.12. Os equipamentos ofertados deverão possuir, obrigatoriamente, homologação junto à ANATEL, serem novos e vir na caixa original do fabricante.

ITEM 1: Especificações mínimas da Central PABX IP e serviços

- A central IP PABX deverá ser homologada pela Anatel como Tipo/Categoria de Central Privada de Comutação Telefônica tipo I, com suporte ao protocolo SIP, devendo obrigatoriamente ser apresentado o certificado constando explicitamente estas informações;

- Deverá suportar no mínimo 140 ramais e vir licenciada para até 300 ramais.

- Pacote ilimitado para ligações Fixo e Móvel Brasil, para os 140 ramais SIP.

- O sistema deve suportar o SIP padrão para operar com o terminal SIP (RFC3261).

- Para a comunicação, as tecnologias SIP devem ser suportadas.

- O sistema deve suportar a detecção de informação de dígitos na interface SIP através da mensagem SIP INFO, tom DTMF In-band e RFC2833.

- Deverá implementar no mínimo os seguintes CODEC's de voz: G.711 a-law/μ-law, G.723, G.726, G.729, OPUS ou Speex e ILBC, SLIN.

- Permitir a criação de ilimitados troncos SIP;

Telefônicas integradas, sem necessidade de adição de licenças futuras;

- O sistema deve suportar atendimento automático e correio de voz intrínseco.

- Caso precise de servidor adicional a empresa deverá fornecer todo o hardware e software necessário.

- O sistema deve suportar registro via TLS, ou seja, de forma segura para garantir a privacidade do usuário;

- O sistema deve suportar atualização de firmware centralizada para o Media Gateway e Telefones IP.

- Toda a comunicação entre ramais gerenciada pelo PABX IP de forma centralizada deverá estar criptografada.

- O sistema deve suportar modos de operação (Horário Comercial e fora do horário Comercial) e deve ser configurado automaticamente pela barra de tempo pré-definida e manualmente pelo atendente do sistema.

- O sistema deve atualizar o horário através do servidor NTP automaticamente.

- O sistema de comunicação deve fornecer uma interface aberta através da qual todos os eventos do sistema / rede do sistema de telecomunicações possam ser utilizados, e também pode realizar o controle de administração e manutenção. (Exibição de presença, controle CTI, monitoramento, etc.).

- Para a comunicação, as tecnologias WebRTC e SIP devem ser suportadas.

- Deve permitir criar senhas e níveis de acesso para usuários com diferentes permissões de acesso à interface web do PABX, sendo possível selecionar a quais telas do sistema cada usuário poderá ter acesso;

- Dever ser fornecido um sistema de gerenciamento, baseado em GUI (Graphical User Interface), bem como interface com acesso 100% web para permitir que administradores gerenciem a solução de qualquer PC por meio de um navegador web;

- Deverá possuir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, celulares, DDD, DDI, DDC, 0300, 0900, entre outros;

- Deverá suportar gravação de chamadas dos usuários pré-definidos automaticamente ou sob demanda em no mínimo 30 ramais.

- Os arquivos de áudio exportados deverão estar no formato MP3 ou WAV em padrão aberto, de forma a ser

possível reproduzi-los em qualquer aplicativo de mídia (como Windows Media Player etc.) sem a necessidade de licenças ou senhas;

- As gravações deverão ser feitas em modo stereo, ou seja, em dois canais distintos, a fim de permitir validação posterior em apenas um canal da chamada;
- Todos os acessos as gravações deverão possuir logs de auditoria;
- Deverá possuir regra para exclusão de gravações antigas.
- Deve ser possível ouvir uma gravação diretamente pela interface web da central PABX IP, com controles de volume, play, pause, stop, avançar e retroceder;
- O PABX IP deverá permitir a localização rápida de qualquer gravação através da utilização dos seguintes critérios de pesquisa: data, hora, duração, canal, número do telefone chamador (NA), chamado (NB), número do protocolo;
- As gravações deverão ser acessíveis através de qualquer computador da rede e permitir monitorar a gravação (chamada) em tempo real, listar as gravações e ouvi-las, mediante relatório de gravações específico;
- O PABX IP deve permitir inserir comentários nas gravações realizadas;
- Deve permitir que textos de comentários inseridos nas gravações sejam utilizados como critério de pesquisa para localização de gravações;
- Deverá permitir rastreamento de todas ações do usuário, para auditoria, incluindo verificação de seções ativas, sessões inativas, por período, com indicações de acesso/visualização de telas do PABX, adição, edição, exclusão de usuários, acesso a ouvir gravações, download de arquivos, exclusão de gravações e exportação de relatórios;
- O PABX IP deve gerar automaticamente um número de protocolo para cada gravação de chamada. O número deve ser único em todo sistema, e permitir a busca posterior para localização da gravação pelo número do protocolo;
- O PABX IP deve permitir a vocalização do número de protocolo da gravação durante a realização de uma chamada, para que possa ouvir e anotar o mesmo;
- Deverá possuir callback integrado para retorno de chamadas para celulares e telefones fixos, ou função “me ligue” do site;
- A central deve permitir utilização de URL para click-to-call, visando integração com sistemas de terceiros;
- O sistema deve suportar o encaminhamento de chamadas com base no status do ramal (Ocupado, Sem resposta, Ocupado/Sem resposta e Incondicional) e Roteamento de chamadas com base no número do chamador.
- O sistema deve suportar o serviço de busca e diretório de discagem através da integração com o servidor LDAP, esta integração deve suportar TLS.
- O sistema deverá possuir URA(Unidade de Resposta Audível).
- A URA deve permitir encaminhar automaticamente chamadas, de acordo com sua origem, para uma fila de atendimento, grupo de ramais ou ramal específico, sem necessidade de serviço adicional ou custo para o licitante;
- Deverá ser possível utilizar até 5 (cinco) URAS programáveis conforme necessidade;
- Deverá ser possível utilizar arquivos de áudio em formato .WAV como mensagem da URA;
- Fornecerá os áudios no formato WAV para adicionar à URA.
- O PABX IP deverá permitir criar múltiplas filas de atendimento e cada fila deve permitir vocalizar ao usuário a sua posição na fila de atendimento;
- Deve ser possível selecionar quais ramais são adicionados ou retirados das filas de atendimento;
- Deverá ser permitido determinar com que estratégia a fila fará a distribuição das chamadas, tocar todos os ramais, chamar o ramal a mais tempo sem chamada, o ramal com o menor número de chamadas, de forma linear, em forma linear com memória sempre rotacionando a chamada.
- Deverá ser possível escolher o destino da chamada ao ser desligado pelo agente, com o objetivo de encaminhar para pesquisa de satisfação.
- No PABX IP, deverão poder ser criadas e editadas classificações das chamadas, para que o servidor possa, ao final de cada chamada, selecionar dentre as classificações disponíveis qual foi a mais adequada para a chamada atual;
- Cada classificação de chamada deve ter um aspecto qualitativo “positivo” ou “negativo” intrínseco associado, de maneira que, ao selecionar determinada classificação, a qualificação seja atribuída automaticamente à chamada;
- Supressão de Código de Operadora (CSP): Capacidade de configurar rotas de menor custo (LCR) com a supressão automática do código da operadora nas chamadas saintes.

Deverá possuir as seguintes facilidades para todos os ramais:

- Atribuir nome para o usuário do ramal;
- Senha personalizada para cada ramal;
- Desvio de chamadas;

- Encaminhamento de chamadas quando não disponível, sem atendimento e incondicional;
- Estacionamento de chamadas (call park);
- Captura de chamadas em grupo e individual;
- Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR);
- Identificação do ramal (DDR) nas chamadas realizadas pelo ramal para fora;
- Realizar chamadas para números externos através de código de acesso;
- Roteamento de chamadas entrantes e saíntes, por origem e por destino, com possibilidade de manipulação de cifras de acordo com regras que podem ser configuradas pelo usuário;
- Regras de discagem com manipulação de cifras;
- Deverá permitir a realização de identificação de chamadas internas e externas do tipo BINA (B identifica A);
- Deverá possuir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, celulares, DDD, DDI, DDC, 0300, 0900, entre outros;
- Identificação do número do chamador e do nome do chamador;
- O PABX IP deve fornecer uma aplicação para conexão externa (API), com a finalidade de controle da central por aplicativos de terceiros, via integração CTI;
- O PABX IP deve fornecer integração via aplicação web tipo webhooks, que permite integração com outros sistemas de maneira a disponibilizar em sistemas de terceiros informações de chamadas ao início e final das mesmas, a saber: ID único da chamada, número de A, número de B, URL do arquivo de gravação e número do protocolo da gravação;
- A Central deve ser em nuvem , conforme necessidade desta administração.
- A central deve possuir a funcionalidade de pesquisa de satisfação de atendimento, com relatório de todas notas atribuídas em determinado período, da seguinte maneira: estatística geral de notas, incluindo quantidade total e percentual, por nota; estatística e notas individuais por atendente, por período; e esta funcionalidade deve estar integrada com as gravações das chamadas, para que seja possível auditar qualquer classificação/nota mediante audição da gravação da respectiva chamada, disponível no mesmo relatório;
- O relatório de pesquisa de satisfação deve permitir fazer quantas perguntas forem necessárias/desejáveis pelo administrador do sistema;
- Na pesquisa de satisfação deverão constar, além dos resultados das perguntas personalizadas, no mínimo os indicadores CSAT (Customer Satisfaction Score) e NPS®(Net Promoter Score);

Monitoração de chamadas

- Deverá existir software para monitoramento das chamadas recebidas, perdidas e realizadas em tempo real.

Segurança

- Deve possuir ferramenta para backup de configurações de ramais e troncos
- Deverá possuir ferramenta para backup de configurações e de gravações, integrada em sua interface web;
- Permitir backup das gravações, assim como acesso aos arquivos.
- Deverá possuir os recursos de SBC(Session Border Controller).A solução deve incluir SBC com flexibilidade de implantação em nuvem, garantindo segurança na borda, mediação de RTP/SRTP, Transcoding, firewall responsivo e proteção contra-ataques (IDS/IPS).
- Deverá suportar no mínimo os protocolos SIP/TCP e SIP/TLS, LDAP, LDAPs e HTTP e HTTPS;
- Deverá registrar em logs as requisições de encaminhamentos aceitos;
- Deverá registrar em logs as requisições rejeitadas/não aceitas;
- Deverá remover automaticamente após um período estipulado, o endereço IP externo cuja tenha sido inserido automaticamente em uma blacklist e o mesmo não realizou tentativas rejeitadas neste intervalo;
- Deverá possuir um limiar de tempo para incluir em uma lista de requisições suspeitas e rejeitar qualquer tipo de requisição deste endereço IP suspeito.
- Deverá possuir segurança baseada certificado 802.1x EAP-TLS;
- Criptografia fim a fim usando DTLS-SRTP;
- Criptografia TLS para dados de mídia;
- Protocolo TLS deverá suportar os métodos RSA com 3DES, RSA com AES-128, RSA com AES-256.
- Deverá suportar TLS 1.2, DTLS 1.0 e DTLS 1.2.
- Deverá suportar o protocolo ICE (Interactive Connection Establishment) RFC 5245;
- Deverá suportar duplo fator de autenticação para os usuários;
- Deverá suportar o acesso web através de HTTPS;

- Deverá possuir filtro contra-ataques Denial of Service;
- Deverá possuir ferramentas de ARP Spoofing para rejeitar mudanças inesperadas no mapeamento de endereços;
- Deverá possuir a criptografia SRTP, sendo compatível com AES-128, AES-192 e AES-256;
- Para segurança de VoIP, o sistema deve suportar o padrão TLS, SRTP, AES, RSA.
- O sistema deverá permitir cadastro de números em Blacklist;

Comunicação Unificada

- O sistema deve possuir solução de UC (Comunicação Unificada).
 - O sistema deverá possibilitar a integração, permitindo chamadas para usuários autorizados entre as soluções via função Direct Route;
 - As funções individuais de UC devem poder ser atribuídas aos usuários de acordo com suas funções através de modelos de administração.
 - O softphone, que deverá ser de mesmo fabricante da solução, deverá funcionar em sistemas Windows.
 - O sistema UC deve ser livremente expansível, a fim de implementar funções adicionais.
 - Deve possibilitar comunicação segura entre os gateways de voz através de certificados TLS;
 - O PABX IP deverá permitir cadastro de contatos e ramais, para que nos relatórios de chamadas e gravações apareçam os nomes cadastrados no sistema, tanto de cidadãos que entram em contato quanto de funcionários que utilizam os ramais;
 - Agenda Corporativa em Nuvem: Armazenamento centralizado para no mínimo 10.000 contatos, com importação em massa (CSV) e segmentação de visibilidade por departamentos ou perfis.
 - Cada ramal deve ser utilizável em, no mínimo, 05 (cinco) dispositivos de forma simultânea.
- O sistema deve poder ser utilizado com segurança em qualquer lugar, mesmo sem uma configuração de rede especial (VPN).

O sistema deverá possuir as seguintes funcionalidades:

- Softphone;
- Controle de telefone de mesa;
- Relatórios;
- Gravação de ligações de até 20 ramais com o mínimo 30 (trinta) dias de armazenamento, conforme critério a definir pela Contratante;
- Acesso à agenda de contatos da central, com busca pelo nome, criação, edição e exclusão de contatos;
- Busca de histórico de chamadas e acesso às chamadas e gravações de chamadas, mediante permissionamento, por usuário. Assim, o servidor pode escutar uma gravação diretamente no seu ramal;
- O sistema de comunicação unificada para PC deverá ser suportar sistema operacional Windows;
- A aplicação deve suportar áudio com codec G.711 e G.729, G722 e OPUS;
- Deverá suportar protocolo DTLS, SRTP, ou STUN, TURN e ICE para segurança e também interoperabilidade com usuários externos;
- A solução deverá permitir one number, onde um ramal e um "client" de UC possam ter o mesmo número;
- A solução deverá permitir SSO (Single Sign-On);

Aplicação Web:

- Sistema deve fornecer para 100% dos ramais um workplace web ou aplicativo;
- Deverá ser disponibilizado através de aplicativo dedicado ou via browser (WebRTC);
- Deverá ser compatível com Google Chrome, Firefox e MS Edge para versão Web ou Windows e MAC para versão via aplicativo.
- Como default no Workplace ou aplicativo, devem estar os recursos:
 - Status de Usuários;
 - Histórico de chamadas;
 - Configuração do perfil do usuário;
- Todos os usuários da central podem controlar o seu próprio ramal, permitindo a geração de chamadas, a identificação de chamadas entrantes com o nome e número do contato que está ligando, fazer captura de chamadas de grupo, configurar encaminhamento (siga-me), não-perturbe e correio de voz, e também integrar e disponibilizar a base de contatos da central para cada ramal. Esta mesma aplicação deve permitir monitoração do status de todos os ramais da central desde que o usuário possua permissão, como por exemplo uma telefonista

Relatórios

- A solução deve gerar relatórios via interface web, a saber no mínimo: relatório de chamadas, de ramais, de troncos, de contas de usuários, de gravações, de transferências, e de classificação de chamadas;
- As informações do relatório de chamadas devem englobar, entre outras: hora de início, hora de término e duração das chamadas, de todas chamadas recebidas e originadas, indicação se a chamada é entrante ou saínte, estado da ligação (completada, cancelada ou abandonada)
- As informações do relatório de ramais devem englobar, entre outras: estatística geral, indicando a quantidade e percentual de chamadas recebidas e também de chamadas originadas, e seus respectivos tempos médio e tempo total. Este relatório também deve indicar o tipo, a quantidade e o percentual das chamadas (internas, Local Fixo/Longa distância, VC1/VC2/VC3 celular, serviços e chamadas internacionais). As estatísticas acima devem ser especificadas também para cada ramal. Deve ser possível obter este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final;
- As informações do relatório de troncos devem englobar, entre outras: estatísticas de chamadas originadas contendo a quantidade de tentativas de chamadas, índice de relação de chamadas atendidas/tentativas de chamadas (ASR – Answer-swizure ratio), taxa de eficácia da rede (NER – Network effectiveness ratio); estatísticas de chamadas recebidas, indicando a quantidade de chamadas por cada hora;
- As informações do relatório de transferências devem englobar, entre outras: data e hora da chamada transferida, número do ramal de origem e número do ramal de destino, atendente, conta (se aplicável), números de origem e destino, hora de início, término e duração da chamada, indicação do tipo de chamada e a sua respectiva duração. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final, direção, tipo de chamada, conta, ramal/atendente.

Qualidade do Serviço:

- O sistema de voz deverá permitir o roteamento das chamadas para a PSTN no caso de falhas ou degradação da qualidade dos circuitos de dados;
- O sistema de voz deverá estar apto a priorizar o uso dos troncos em momentos de congestionamento;
- O sistema de voz deverá permitir a utilização de ferramentas para monitorar Qualidade de Serviço das chamadas de VoIP, o qual pode ser baseado em SNMP / para fácil acesso pelas tradicionais aplicações de gerenciamento de rede.

Qualidade dos minutos e linhas SIP:

- Os minutos SIP deverão ser do tipo ITX.
- Os minutos SIP deverão proporcionar facilidade de personalização de identificação (CallerID ou Bina).
- O tronco SIP deverá poder identificar 10 dígitos, CN+NÚMERO, visando assim identificar o código de área do município.
- Os minutos SIP deverão ser entregues de forma digital, através de tronco SIP ou IAX conforme necessidade.
- O Tronco SIP ou IAX deverá ser entregue através de link exclusivo em túnel criptografado com interligação direta ao softswitch gerenciador dos minutos e linhas, visando à segurança de dados e privacidade das comunicações do município, bem como à qualidade das chamadas.
- O Softswitch gerenciador dos minutos e linhas deverá estar hospedado em um serviço de armazenamento em nuvem projetado para abrigar servidores e outros componentes como sistemas de armazenamento de dados (storages) e ativos de rede (switches, roteadores).
- O serviço de armazenamento em nuvem onde estará armazenado o softswitch gerenciador dos minutos e linhas deve prover conexões (links) redundantes, mecanismos de segurança (física e lógica), sistemas redundantes de geração de energia elétrica, sistema de prevenção contra incêndios e refrigeração adequada para operação de todos os servidores e demais equipamentos.
- Todos os equipamentos, software, infraestrutura e sustentação, necessários à disponibilização dos minutos, são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, que deverá realizar de forma continuada tarefas e rotinas que garantam o pleno funcionamento do softswitch de gerenciamento dos minutos e linhas, de forma integral e ininterrupta, ou seja, "24x7x365" (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano) nas dependências da CONTRATADA, mantendo em pleno funcionamento o sistema gerenciador dos minutos e linhas.
- O sistema de gerenciamento de minutos e linhas ou softswitch deverá ter IP público com capacidade operacional via DNS (Domain Name System), para conexão do tronco.

Serviço em Nuvem:

- A contratada deverá oferecer mais de uma rota de redundância para o fornecimento dos minutos.

Disponibilização do Serviço em Nuvem:

- A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem (cloud computing), com acesso online, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela PROVEDORA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.
- A CONTRATANTE disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso, acompanhados de sistema operacional e navegadores e acesso à Internet.
- A SOLUÇÃO deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da CONTRATANTE por ela gerenciadas e armazenadas;

Inteligência Artificial (Voz):

- A solução deverá integrar nativamente módulos de Inteligência Artificial focados no tratamento, transcrição e análise de chamadas de voz;
- Análise automática do sentimento (positivo, negativo, neutro) baseado no tom de voz e no conteúdo transcrito da chamada;
- Geração de relatórios avançados de satisfação e qualidade de atendimento baseados nestes indicadores.

Detecção de Palavras-Chave:

- Viabilizar o cadastramento e a gestão de termos de interesse para monitoramento de temas sensíveis, tais como 'reclamação', 'ouvidoria', 'denúncia', 'cancelamento' e 'emergência';
- Analisar chamadas automaticamente para identificar termos críticos, gerando alertas em tempo real aos supervisores via e-mail ou painel web.

Disponibilidade:

- Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.
- Deverá permitir total administração do ambiente dos usuários e serviços disponibilizados através de uma única interface web.
- Capacidade de usufruir 100% dos serviços oferecidos através de um navegador de internet.
- A PROVEDORA deverá garantir no período do contrato o funcionamento dos serviços executados, salvo em caso de desastres ambientais e/ou vandalismos.

Requisitos mínimos obrigatórios:

- A interface da solução deve ser apresentada no idioma nativo brasileiro, ou seja, Português do Brasil;
- Permitir o atendimento Humano.
- Permitir a criação de Multi – Departamento
- Deverá permitir a Transferência de atendimento entre Agentes.
- Permitir Atendimento pelo celular (responsivo)
- Permitir Monitoramento de Conversas
- Permitir Relatórios diversos
- Permitir visualizar o Ranking de Atendimentos
- Estratégias diferentes por canal de entrada
- Licenças para o devido uso da central telefônica.

ITEM 2: Características mínimas do Terminal de atendimento para telefonista

- Integração total com a central PABX
- 01 (um) headset compatível com esse equipamento:
- Protocolos/padrões: SSIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, TELNET, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP, IPv6.
- Interfaces de rede: Portas Ethernet Gigabit de 10/100/1000 Mbps com detecção automática, comutador duplo e PoE integrado.
- Tela: LCD TFT colorido de 4,3 polegadas (480 x 272mm).
- Teclas de recursos: Teclas para 12 linhas com até 6 contatos SIP, 5 teclas sensíveis ao contexto com

programação, 5 teclas de navegação/menu, 11 teclas de função exclusivas para: MESSAGE (mensagem, com indicador de LED), PHONEBOOK (agenda), TRANSFER (transferência), CONFERENCE (conferência), HOLD (espera), HEADSET (fones), MUTE (mudo), SEND/REDIAL (envio/rediscagem), SPEAKERPHONE (viva-voz), VOL+, VOL- (volume).

- Desvio de chamadas com configuração no próprio aparelho.
- Certificado de Homologação emitido pela ANATEL

ITEM 3: Características mínimas dos Aparelho telefônicos IP com fio

- Datasheet deverá ser apresentado para conferência das informações
- Duas Contas SIP.
- 4 teclas sensíveis ao contexto com programação XML.
- Tela LCD subcde 132 x 48 (2,41 pol.)
- Discagem com um clique.
- Suporte ao Idioma Português.
- Agenda para download (XML, LDAP, até 2000 itens), chamada em espera, log de chamadas (até 800 registros).
- Portas de 10/100/1000 Mbps com comutador duplo.
- Fornecer fonte bivolt
- Licenças para o devido uso
- Certificado de Homologação emitido pela ANATEL

ITEM 4: Características mínimas dos aparelhos telefônicos IP sem fio

- Datasheet deverá ser apresentado para conferência das informações
- LCD TFT colorido 128x160;
- 2 (duas) teclas programáveis, 5 (cinco) teclas de navegação/menu, 4 (quatro) teclas exclusivas para as funções;
- Compatibilidade HAC com aparelhos auditivos;
- Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita, AEC, AGC, redução de ruído ambiente;
- Áudio em HD;
- Conector para fones de 3,5 mm;
- Presilha removível para cinto;
- Base para carregar
- Licenças para o devido uso
- Certificado de Homologação emitido pela ANATEL

ITEM 5: Características mínimas dos Base IP para telefone sem fio

- Datasheet deverá ser apresentado para conferência das informações
- 05 (cinco) contas SIP por sistema;
- Possibilidade de até 04 (cinco) ramais de fones móveis por base;
- 3 (três) indicadores de LED: alimentação, rede, DECT;
- Botão de emparelhamento/paginação;
- 1 porta Ethernet de 10/100/1000 Mbps com detecção automática;
- PoE integrado e fornecer fonte bivolt;
- Suportar SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP-MED, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP;
- Codecs de voz: G.711µ/a-law, G.723.1, G.729A/B, G.726-32, G.722, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, PLC;
- Agenda para download (XML, LDAP, até 1000 entradas);
- Log de chamadas de até 750 registros.
- Licenças para o devido uso
- Certificado de Homologação emitido pela ANATEL

ITEM 6: Características mínimas do aplicativo para Softphone com headset USB

- Datasheet deverá ser apresentado para conferência das informações

- Sistema de transmissão com tubo de voz fixo
- Protetor auricular em espuma
- Proteção eletrônica contra ruídos e choques acústicos
- Sistema de plug-and-play que dispensa a instalação de softwares e drivers
- Conexão USB
- Software para utilização em computador, compatível com Windows 7 e superior
- Licenças para o devido uso

ITEM 7: Linhas Sip para ramais IP

Ligações VC1,VC2 e VC3 ilimitado

4.4.13. DEFINIÇÃO DE SLA's e SUPORTE TÉCNICO

- A. A CONTRATADA deverá fornecer serviços de suporte técnico, a fim de solucionar qualquer problema que impeça o funcionamento do software ofertado, de acordo com suas características e/ou especificações, durante o período de vigência do contrato, bem como conferência e atualização de software, durante o mesmo período, o suporte técnico pode ser remoto ou presencial.
 - B. A empresa CONTRATADA deverá manter central de atendimento durante todo o período útil referenciado, informando à equipe de TIC e mantendo ativos canais de chamados via ferramenta de Help Desk (WEB) e via telefone;
 - C. A ferramenta de Help Desk deverá possibilitar, minimamente, a inserção e acompanhamento das demandas, a partir do fornecimento de ticket de solicitação, informando o número do ticket, o horário do registro e as atualizações da demanda;
 - D. Sobre o S.L.A. (Acordo de Nível de Serviço), a empresa deverá disponibilizar Assistência Técnica nos horários úteis praticados pela Fundação de Saúde Pública São Camilo de Esteio, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h; com prazo máximo de solução de 12 (doze) horas, a partir da abertura do chamado técnico, para resolução do problema, internos ou externos, seja para manutenção preventiva ou corretiva.
 - E. A contratada deverá possuir assistência técnica localizada no município de Esteio ou em cidades da Região Metropolitana de Porto Alegre. Entenda-se por Região Metropolitana de Porto Alegre como a aglomeração dos municípios constantes no Estatuto da Metrópole, publicado pelo portal da Metroplan, conforme link a seguir: http://www.metroplan.rs.gov.br/conteudo/2759/?Estatuto_da_Metropole
- E. Os atendimentos deverão respeitar os seguintes critérios:

Grau de impacto	Descrição	Tempo máximo para resposta inicial	Tempo máximo para solução
Nível 1 - Alto	Indisponibilidade de uso da solução	2 Horas	4 Horas
Nível 2 - Médio	Falha, simultânea ou não, de uma ou mais funcionalidades que não cause indisponibilidade, mas apresente problemas de funcionamento e/ou performance da solução	2 Horas	8 Horas
Nível 3 - Baixo	Instalação, configuração, atualização de versões e implementações de novas funcionalidades	3 Horas	12 Horas

4.4.14. PROTEÇÃO DE DADOS

- A. A Lei Geral de Proteção de Dados será obedecida, em todos os seus termos, pela CONTRATADA, obrigando-se ela a tratar os dados da CONTRATANTE que forem eventualmente coletados, conforme sua necessidade ou obrigatoriedade. (art. 7º, LGPD).
- B. Conforme prevê a Lei Geral de Proteção de Dados, obriga-se a CONTRATADA a executar os seus trabalhos e tratar os dados da CONTRATANTE respeitando os princípios da finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação. (Art. 6º, LGPD)
- C. A CONTRATADA obriga-se a garantir a confidencialidade dos dados coletados da CONTRATANTE por meio de uma política interna de privacidade, a fim de respeitar, por si, seus funcionários e seus prepostos, o objetivo do presente termo. (art. 50, LGPD).
- D. Eventuais dados coletados pela CONTRATADA serão arquivados por esta somente pelo tempo necessário para a execução dos serviços contratados. Ao seu fim, os dados coletados serão permanentemente eliminados, excetuando-se os que se enquadrarem no disposto no artigo 16, I da Lei Geral de Proteção de Dados. (art. 15, LGPD).
- E. A CONTRATADA deverá estar ciente da Política de Segurança da Informação e Proteção de Dados, conforme disponível em <https://www.esteio.rs.gov.br/politicadeseguranca>, normas e procedimentos específicos da Fundação de Saúde Pública São Camilo de Esteio, se houver, assinando Termos de Responsabilidade e Compromisso, onde couber, para que se responsabilize por todas as providências e deveres estabelecidos em todo o período do contrato.

4.4.15. CRONOGRAMA

Após assinatura do contrato, os equipamentos deverão ser entregues, instalados e configurados conforme prazo definido pela CONTRATANTE, em cronograma a ser definido em conjunto com o setor de Tecnologia(TI) da Fundação.

Prazo de implantação: A Contratada terá o prazo máximo de 45(quarenta e cinco) dias para a conclusão total da implantação da solução, contados a partir do recebimento formal da Ordem de Serviço, alinhando com o setor de TI.

DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

4.5. Para esta solução, entende-se que não se deve criar critérios de sustentabilidade além dos critérios próprios já existentes nas especificações dos serviços. Visto que critérios sobressalentes podem restringir a competitividade do certame.

4.6. Os serviços a serem executados devem obedecer a Lei n. 12.305/2010, às Instruções Normativas SLTI/MP ns. 01/2010 (Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública).

DA GARANTIA CONTRATUAL

4.7. Não haverá exigência da garantia da contratação;

DA VISTORIA TÉCNICA

4.8. A avaliação prévia do local para instalação do programa é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9 horas às 16 horas, agendado através do número (51)2126-8347 ou pelo endereço de e-mail: ti.hospital@esteio.rs.gov.br .

Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

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

4.8.2 Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

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

DA EXIGÊNCIA DE DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

4.9. Quanto a habilitação técnica, deverão ser atendidas as exigências abaixo:

4.9.1. ATESTADO ou certidão de CAPACIDADE TÉCNICA da licitante, que comprovem ter a empresa, executado para órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou do Distrito Federal, ou ainda, para empresa privada, serviço de características técnicas similares ou superiores às do objeto da presente licitação, cujas parcelas de maior relevância técnica e de valor significativo são as seguintes, não se admitindo atestado(s) de fiscalização.

Entende-se por compatível com o objeto a prestação dos serviços e maior relevância técnica a seguir:

SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇO E SOLUÇÃO DE SISTEMA DE TELEFONIA FIXA EM FORMATO DIGITAL (SIP) COM SERVIDOR/CENTRAL IP ARMAZENADA EM NUVEM (CLOUD); ou SERVIÇOS DE TELEFONIA IP VIA CLOUD(NUVEM) E SUPORTE; ou SERVIÇOS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA DE TELEFONIA IP, CUSTOMIZAÇÃO, TREINAMENTO DE USUÁRIOS E SUPORTE TÉCNICO CONTÍNUO SERVIÇOS DE TELEFONIA PABX NA NUVEM.

Os licitantes deverão encaminhar, ACOMPANHADO DA PROPOSTA FINAL , nos termos deste Edital, a seguinte documentação:

4.9.2 Apresentar Declaração da Operadora fornecido pela ABR Telecom, com especificação que a mesma está apta a fazer portabilidade numérica.

4.9.3 As empresas deverão apresentar cópia da licença ou da publicação do Diário Oficial da União para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM). Esta licença se justifica conforme descrito na legislação sobre sua função, sendo que é para utilização de informações multimídia.

4.9.4 As empresas deverão apresentar junto ao credenciamento cópia da licença ou da publicação do Diário Oficial da União para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

DA GARANTIA DO OBJETO

4.10. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor)

4.10.1. Caso a empresa vencedora possua garantia maior que a determinada pelo termo de referência, deverá prevalecer a maior.

DA SUBCONTRATAÇÃO

4.11. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

DA FISCALIZAÇÃO

4.12. A execução dos serviços ou entrega do objeto será acompanhada e fiscalizada por servidores designados pelo setor demandante no Termo de Referência.

DA FISCALIZAÇÃO

A execução dos serviços ou entrega do objeto será acompanhada e fiscalizada pelos servidores:

4.12.3. Fiscal Técnico: Jéferson Fernando da Silva, FUNÇÃO Coordenador de TI - Matrícula 3577

4.12.4. Gestor de Contratos : Guilherme Gomes Teixeira, FUNÇÃO Supervisor Geral - Matrícula 2071

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. O início da execução dos serviços se dará a partir do Termo de Início, visto ser substituição do contrato 50186/2020 que possui seu vencimento em 8/4/2026.

5.2. Caso não seja possível a entrega na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 10(dez) dias de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

5.3 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 10(dez) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

5.4. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15(quinze) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

5.5. Os serviços deverão ser entregues no seguinte endereço e conforme a Ordem de Compra:

Rua Castro Alves, 948, Bairro Tamandaré CEP: 93260-460 - Esteio/RS

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. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato , o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3 As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4.O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para a execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis , dentre outros.

6.6. A A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

6.7. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI)

6.8. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

6.9. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

6.10. O O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

6.11. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

6.12. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

6.13. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

6.14. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

6.15. O gestor do contrato coordena a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

6.16. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.17. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

6.18. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

6.19. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

6.20. O fiscal administrativo do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual.

6.21. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

6.22. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

a) Definir o objeto desta licitação, caracterizado por especificações e referências necessárias ao perfeito entendimento pelos licitantes.

b) Receber o produto, verificando a sua conformidade com as especificações estabelecidas e da proposta, principalmente quanto ao modelo ofertado, quantidade, marca (se for o caso), etc.

c) Assegurar à contratada acesso às suas dependências, por ocasião da entrega da mercadoria.

d) Agir e decidir em nome da FSPSCE, inclusive, para rejeitar a(s) mercadoria(s) fornecida(s) em desacordo com as

especificações exigidas.

e) Coletar, se julgar necessário, amostra(s) de todos os itens, para realização de análise.

f) Comunicar oficialmente à empresa contratada quanto à rejeição do(s) produto(s).

g) Certificar a Nota Fiscal correspondente somente após a verificação da perfeita compatibilidade entre o(s) produto(s) entregue(s) ao que foi solicitado.

h) Exigir da empresa contratada o cumprimento rigoroso das obrigações assumidas.

i) Sustar o pagamento de faturas no caso de inobservância, pela empresa contratada, de condições previstas neste instrumento.

j) Transmitir ordens e instruções, verbais ou escritas, à contratada, no tocante ao fiel cumprimento do disposto neste instrumento.

k) No exercício de suas atribuições fica assegurado à fiscalização, sem restrições de qualquer natureza, o direito de acesso a todos os elementos de informações relacionados com o objeto deste instrumento, pelos mesmos julgados necessários.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.23. Além das obrigações legais, regulamentares e das demais constantes deste instrumento e seus anexos, obriga-se, ainda, a empresa a:

6.24. É dever da contratada manter durante o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, também, e-mail institucional, oficial, atualizado, vigente e operacional, para execução de contratos, adendos, renovações, notificações, ofícios e todos demais atos administrativos.

6.25. Efetuar a entrega do serviço no prazo e local informado, acompanhada da ordem de compra, mediante agendamento prévio junto ao setor solicitante. Carregar e disponibilizar, constituem obrigações exclusivas da empresa contratada, a serem cumpridas com força de trabalho própria a suas expensas.

6.26. Garantir que não tenha defeitos na execução dos serviços e também, contra vícios, defeitos ou incorreções, resultantes da entrega. Fornecer materiais de primeira qualidade, considerando-se como tais àqueles que atendam satisfatoriamente os fins aos quais se destinam, apresentando ótimo rendimento, durabilidade e praticidade.

6.27. Arcar com todos os ônus necessários à completa entrega, considerando-se como tal a disponibilização, nos locais indicados pela FSPSCE, conforme quantitativos dos produtos adjudicados, tais como transporte, encargos sociais, tributos e outras incidências, se ocorrerem.

6.28. Substituir, os produtos que, no ato da entrega, estiverem com suas embalagens violadas e/ou com identificação ilegível e em desacordo com as condições necessárias estabelecidas neste instrumento. Substituir, ainda, por outro de qualidade, todo produto com defeito de fabricação.

6.29. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto deste instrumento, em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, resultantes da entrega do(s) produto(s), salvo quando o defeito for, comprovadamente, provocado por uso indevido, sendo que o tempo extra despendido poderá ser computado para aplicação das penalidades previstas neste instrumento.

6.30. Responsabilizar-se pelos ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos, ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se outrossim por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas ao cumprimento do presente Instrumento.

6.31. Em tudo agir segundo as diretrizes da Administração.

DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

6.32. Receber provisoriamente o serviço; Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivos;

6.33. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da contratada, através de servidor especialmente designado;

6.34. Efetuar o pagamento na forma ajustada neste Termo de Referência e no Instrumento Contratual (se houver);

6.35. Cumprir com as demais obrigações constantes no previsto no Instrumento Contratual (se houver).

DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

6.36. Comete infração administrativa, nos termos do Art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, o que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

6.37. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave.
- **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave.
- **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.
- **Multa**: Para as infrações previstas nos itens “a”, “b”, “c”, “d” do subitem acima a multa será conforme itens abaixo:
 - I. Multa moratória de até 0,5 % por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida do contrato/objeto, até o limite de 60 (sessenta) dias;
 - II. Multa moratória de até 0,5% por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato/objeto, até o máximo de 30%, pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia, se for o caso;
 - III. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021;

IV. Multa Compensatória de até 30% sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução parcial, imperfeita ou total do contrato/objeto.

- **Multa:** Para as infrações previstas nos itens “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

6.38. A aplicação das sanções previstas não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados ao Contratante.

6.39. Todas as sanções previstas poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

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

6.41. 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.

6.42. Na aplicação das sanções serão considerados:

I - a natureza e a gravidade da infração cometida;

II - as peculiaridades do caso concreto;

III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV - os danos que dela provierem para o Contratante;

V - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

6.43. 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.

6.44. 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.

6.45. 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.

6.46. 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.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

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

7.2. Quando couber, os bens/serviços serão recebidos provisoriamente, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.3. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.4. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

7.5. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

7.6. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.7 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.8. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

7.9. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.10. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.11. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.12. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.13. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.14. Os serviços serão recebidos definitivamente por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.14.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento

7.14.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas correções;

7.14.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

7.14.4. Comunicar à empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.14.5. Enviar a documentação pertinente ao setor respectivo para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.15. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.16. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.17. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7.18. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação.

7.19. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos 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

7.20. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

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

7.21. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, 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 à contratante;

7.22. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

7.23. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
- b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas;

7.24. 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.

7.25. 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.

7.26. 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.

7.27. 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.

7.28. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 20 dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa

7.29. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicado pelo contratado.

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

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

7.32. 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.

7.33. 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.

7.34. Providências e prazos para a liquidação e pagamento:

- I – 10 (dez dias) úteis para a liquidação da despesa, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração;

II – 20 (vinte dias) úteis para pagamento, a contar da liquidação da despesa.

7.35. A Nota Fiscal correspondente deverá ser entregue pela empresa contratada diretamente ao responsável pelo recebimento que somente irá atestar a entrega dos produtos e liberará a Nota Fiscal para pagamento quando cumpridas, pela empresa vencedora, todas as condições pactuadas.

7.36. A FSPSCE certificará a Nota Fiscal correspondente somente após a verificação da perfeita compatibilidade entre o material entregue e o que foi solicitado. A contagem para o 20º (vigésimo) dia, previsto no caput, só iniciar-se-á após a aceitação dos produtos pelo responsável pelo recebimento e cumprimento pela empresa de todas as condições pactuadas.

7.37. Para execução do pagamento, à empresa contratada deverá fazer constar na Nota Fiscal correspondente, emitida sem rasura, em letra bem legível, em nome da FSPSCE, CNPJ 13016717000173, informando o número de sua conta-corrente, se Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal e/ou Banco do Estado do Rio Grande do Sul, e a respectiva Agência, bem como o número da Ordem de Compra.

7.38. Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstâncias que impeçam a liquidação da despesa, aquela será devolvida à empresa contratada e o pagamento ficará pendente até que o mesmo providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando quaisquer ônus à FSPSCE.

7.39. A critério da Administração poderão ser descontados dos pagamentos devidos, os valores para cobrir despesas com multas, indenizações a terceiros ou outras de responsabilidade da empresa contratada.

7.40. De acordo com Instrução Normativa RFB Nº 2110, de 17 de outubro de 2022 e alterações, do Instituto Nacional do Seguro Social do MPAS, a FSPSCE, SE COUBER, fará a retenção de 11% (onze por cento) do valor bruto da nota fiscal de prestação de serviços e efetuará o recolhimento à Seguridade Social.

7.41. A FSPSCE poderá sustar todo e qualquer pagamento do preço ou suas parcelas de qualquer fatura apresentada pela empresa contratada casos verificados uma ou mais das hipóteses abaixo e enquanto perdurar o ato ou fato sem direito a qualquer reajustamento complementar ou acréscimo, conforme enunciado:

- a) A empresa contratada deixe de acatar quaisquer determinações exaradas pelo órgão fiscalizador da FSPSCE.
- b) Não cumprimento de obrigação assumida, hipótese em que o pagamento ficará retido até que a empresa contratada atenda à cláusula infringida.
- c) A empresa que retarda indevidamente a entrega do objeto licitado por prazo que venha a prejudicar as atividades da FSPSCE.
- d) Débito da empresa contratada para com a FSPSCE, quer proveniente da execução deste instrumento, quer de obrigações de outros contratos.
- e) Em qualquer das hipóteses previstas nos parágrafos acima, ou de infração às demais cláusulas e obrigações estabelecidas neste instrumento.

7.42. Os pagamentos observarão os limites de desembolso máximo conforme cronograma estabelecido no termo de referência, se houver.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. A forma e critério de seleção dos fornecedores estão dispostos no **Anexo Dados do Objeto** apêndice deste Termo de Referência.

Exigências de habilitação

8.2. As exigências para fins de habilitação são conforme o Edital/Aviso de Contratação (se houver).

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. A estimativa do valor da contratação encontra-se disposto no **Anexo Dados do Objeto**, apêndice deste Termo de Referência.

9.2. DA ANÁLISE DE RISCOS:

9.2.1. Não foram identificados riscos relevantes para este processo quando da análise de recursos orçamentários, fornecedores e execução da entrega do objeto.

9.2.2. A Análise de Riscos, encontra-se no item 15.2 do Estudo Técnico Preliminar apêndice deste Termo de Referência.

10. RESPONSÁVEIS

Nome do servidor responsável Jéferson Fernando da Silva

Cargo, Coordenador de TI

Matrícula, 3577

Esteio, 9 de janeiro de 2026

ANEXO DADOS DO OBJETO**COMPLEMENTAÇÃO DO ITEM 1- INFORMAÇÕES BÁSICAS**

Tipo de Objeto: Serviço Contínuo.

Característica do Objeto: Programa de Informática.

Critério de julgamento: Menor preço.

Forma de Adjudicação: De acordo com as características técnicas e peculiaridades do objeto, a forma de adjudicação será **GLOBAL**

Contratação através de PREGÃO na forma ELETRÔNICA, com fulcro no Art. 28, I da Lei Federal nº 14.133/2021.

COMPLEMENTAÇÃO DO ITEM 9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

A estimativa do valor total da contratação é de: **R\$121.451,46 (Cento e vinte e um mil, quatrocentos e cinquenta e um reais e quarenta e seis centavos).**

Foi realizada consulta ao Painel de Preços do Ministério da Economia e á Fornecedores da Região para aferir o valor e compor o preço médio conforme documentado no mapa de preços e conforme Decreto N° 7493, de 19 de dezembro de 2022.

A pesquisa de preços foi realizada pelo(a) servidor(a): Tainá Hertzog – matrícula - 805216

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	UNIDADE	VALOR MENSAL	VALOR GLOBAL
1	Contratação de telefonia fixa conforme termo de referênciacontratação de empresa especializada para prestação de serviços de telefonia fixa virtual (linha virtual / voip) com central telefônica na nuvem (cloud pbx) com inteligência artificial aplicada à voz, implantação, suporte e solução completa.	1	UNIDADE	R\$ 10.120,95	R\$121.451,46