

**EDITAL DE LICITAÇÃO****PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2024****PROCESSO LICITATÓRIO Nº 087/2024**

EDITAL REGIDO PELA NOVA LEI DE LICITAÇÕES E CONTRATOS ADMINISTRATIVOS Nº 14.133/2021, LEI COMPLEMENTAR nº 123/06, DECRETO MUNICIPAL Nº 14.063/2022 E DECRETO MUNICIPAL Nº 14.226/2023.

**OBJETO:** SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA 0800 COM DISPONIBILIZAÇÃO DE PABX NA NUVEM COM LIGAÇÕES RECEBIDAS DE FORMA ILIMITADA, INCLUINDO O FORNECIMENTO DE PABX NA NUVEM E APARELHOS DE TELEFONIA IP, A FIM DE ATENDER A DEMANDA DE LIGAÇÕES DOS CONSUMIDORES DO DMAE, CONFORME QUANTIDADES, CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES CONSTANTES NO TERMO DE REFERÊNCIA DESTE EDITAL.

**INTERESSADO:** DIVISÃO ADMINISTRATIVA

**DATA DE ABERTURA DE PROPOSTAS:** 03 DE JULHO DE 2024 às 13:00 HORAS  
**INICIO DA DISPUTA:** 13:15 HORAS (Horário de Brasília)

**CONSULTAS AO EDITAL:** [www.dmaepc.mg.gov.br](http://www.dmaepc.mg.gov.br) ou [www.ammlicita.org.br](http://www.ammlicita.org.br)  
**LOCAL DA SESSÃO PÚBLICA:** PLATAFORMA DE LICITAÇÕES – [www.ammlicita.org.br](http://www.ammlicita.org.br)

**PREGOEIRO:** MATHEUS MARTINS LOPES - Portaria 33/2024  
**E-mail:** [matheusml@dmaepc.mg.gov.br](mailto:matheusml@dmaepc.mg.gov.br)

**TIPO:** MENOR PREÇO

**MODO DE DISPUTA:** ABERTO

**Telefones:** (35) 3697 0600 RAMAL 7028, 7128 ou 7122

**Horário de funcionamento:** 08h00min às 17h00.

**MANUAL DE ORIENTAÇÃO:** Deverá ser de conhecimento de todos os interessados o “Manual de Informação ao Fornecedor”, podendo ser acessado por meio do site [www.ammlicita.org.br](http://www.ammlicita.org.br), ou <https://licitardigital.tawk.help/> através do botão “Fornecedor”.

\* Licitação destinada à **ampla participação**



## SUMÁRIO

EDITAL.....	3
1. PREÂMBULO.....	3
2. OBJETO.....	3
3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO .....	4
4. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO E IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO .....	6
5. DO CREDENCIAMENTO NO SISTEMA E DA EFETIVA PARTICIPAÇÃO.....	7
6. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO .....	10
7. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA.....	11
8. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO .....	13
9. DA SESSÃO PÚBLICA, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES .....	16
10. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA .....	20
11. DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO .....	21
12. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA FINAL .....	23
13. DO RECURSO .....	23
14. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO.....	24
15. DAS CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO .....	25
16. DA GARANTIA PARA O CUMPRIMENTO CONTRATUAL .....	26
17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA .....	27
18. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE.....	29
19. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO.....	29
20. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA .....	30
21. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO E ENTREGA DO OBJETO .....	31
22. MEDIÇÃO E PAGAMENTO.....	32
23. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS .....	33
24. DO ACRÉSCIMO OU SUPRESSÃO .....	34
25. ANEXOS DO EDITAL:.....	34
26. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	34
ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA.....	38
ANEXO II - MODELO DE DECLARAÇÃO CONJUNTA .....	64
ANEXO III – MODELO DECLARAÇÃO ENQUADRAMENTO .....	65
ANEXO IV – MODELO DE PROPOSTA.....	66
ANEXO V – DECLARAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	68
ANEXO VI – MINUTA DE CONTRATO .....	69

## EDITAL

### 1. PREÂMBULO

**1.1.** O DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – DMAE, autarquia do município de Poços de Caldas-MG, através da Seção de Compras e Licitações, situada na Rua São Paulo, 675, centro, Poços de Caldas-MG, fará realizar a Licitação na MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO, em sessão pública por meio da Plataforma de Licitações da AMM – Associação Mineira de Municípios, disponível em [www.ammlicita.org.br](http://www.ammlicita.org.br) para contratação do objeto descrito no item 2 deste edital conforme as especificações contidas no Termo de Referência e condições estabelecidas neste edital.

**1.2.** Os trabalhos serão conduzidos pelo Pregoeiro(a) oficial Sr.(a) **Matheus Martins Lopes**, e pela Equipe de Apoio, integrada por: **Débora Carla Carvalho Martins** e **Sirlei Maria de Freitas Pinho Nogueira**, designados através da **Portaria 33/2024**, anexa aos autos do procedimento.

**1.3.** O procedimento licitatório e os atos dele decorrentes observarão as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, do Decreto Municipal nº 14.063/2022, do Decreto Municipal nº 14.226/2023 e da Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, e demais normas aplicáveis, bem como pelas condições estabelecidas no presente Edital.

**1.4.** O Edital e seus Anexos poderão ser obtidos gratuitamente no site do DMAE através do endereço eletrônico [www.dmaepc.mg.gov.br](http://www.dmaepc.mg.gov.br), na plataforma de licitações através do endereço eletrônico [www.ammlicita.org.br](http://www.ammlicita.org.br) ou consultados no prédio da Seção de Compras e Licitações, em dias e horários de expediente, a partir da data de sua publicação.

**1.5.** Toda e qualquer alteração que vier a ocorrer neste Edital deverá ser consultada pelos licitantes interessados no endereço eletrônico [www.ammlicita.org.br](http://www.ammlicita.org.br), ou site do DMAE, [www.dmaepc.mg.gov.br](http://www.dmaepc.mg.gov.br).

**1.6.** A Administração não se responsabilizará caso o pretenso licitante não acesse o e-mail informado ou não visualize as alterações publicadas no Site supracitado consequentemente desconhecendo o teor dos avisos publicados.

### 2. OBJETO

**2.1.** Constitui objeto da presente licitação: “SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA 0800 COM DISPONIBILIZAÇÃO DE PABX NA NUVEM COM LIGAÇÕES RECEBIDAS DE FORMA ILIMITADA, INCLUINDO O FORNECIMENTO DE PABX NA NUVEM E APARELHOS DE TELEFONIA IP, A FIM DE ATENDER A DEMANDA DE LIGAÇÕES DOS CONSUMIDORES DO DMAE, CONFORME QUANTIDADES, CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES CONSTANTES NO TERMO DE REFERÊNCIA DESTA EDITAL.” independente de transcrição.

### 3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

#### 3.1. Poderão participar deste Pregão:

- a) Pessoas jurídicas legalmente constituídas que atenderem às exigências deste edital e que comprovem possuir os requisitos mínimos de habilitação e qualificação exigidos.
- b) Que possuam objeto social do ramo pertinente e compatível com o objeto desta licitação;
- c) Que no caso de itens ou lotes destinados a participação exclusiva de ME/EPP e equiparadas comprovem o enquadramento a esta condição.

#### 3.2. Não poderão participar do presente certame pessoa física ou jurídica que direta ou indiretamente se enquadre em qualquer das seguintes hipóteses:

- a) Estejam sob processo de dissolução ou **falência**, sendo admitida participação de empresas em recuperação judicial, desde que apresentada certidão emitida pela instância judicial competente demonstrando estar a empresa apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório;
- b) Estejam constituídas em forma de **consórcio**, tendo em vista o objeto a ser contratado, seu mercado fornecedor e o valor estimado da contratação;
- c) Que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta, estendendo-se a vedação 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 comprovado o ilícito ou utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.
- d) Tenham sido declaradas **inidôneas** para licitar e contratar com a Administração Pública;
- e) Estejam **suspensas** ou **impedidas** de licitar e contratar com a Administração Direta ou Indireta do Município de Poços de Caldas-MG;
- f) Que nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação deste 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.
- g) Empresa proibida de contratar com o Poder Público, em razão do disposto no art. 72, § 8º, V, da Lei n.º 9.605/1998;
- h) Empresa proibida de contratar com o Poder Público, nos termos do art. 12 da Lei n.º 8.429/1992;
- i) 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;

- j) Agente público de órgão ou entidade licitante ou 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;
- k) As vedações estendem-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.
- l) Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- m) 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 obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- n) Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.
- o) Sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;
- p) Empresa cujo estatuto ou contrato social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Pregão;
- q) Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

**3.3.** A observância das vedações supra é de inteira responsabilidade da licitante que, pelo descumprimento, ou declaração falsa, se sujeitará às penalidades cabíveis.

**3.4.** Para participação os licitantes deverão estar previamente cadastrados na plataforma de licitações, o qual poderá ser realizado em [www.ammlicita.org.br](http://www.ammlicita.org.br) ou [www.licitardiigital.com.br](http://www.licitardiigital.com.br).

**3.5.** As microempresas e empresas de pequeno porte e equiparadas, assim qualificadas nos termos da Lei Complementar 123/06, alterada pela Lei Complementar 147/2014, bem como as cooperativas que preencham as condições estabelecidas no [art. 34 da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007](#), poderão participar desta licitação usufruindo dos benefícios estabelecidos nos artigos 42 a 45 daquela Lei Complementar, devendo para tanto observar as regras estabelecidas, declarando no campo próprio do sistema sua condição.

**3.5.1.** Não são aplicáveis os benefícios e demais disposições previstas nos artigos 42 a 49 da Lei Complementar 147/2014 às licitações cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte nos termos do no § 2º do art. 4º da Lei nº 14.133/21.

**3.5.1.1.** A obtenção dos benefícios 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 extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

**3.5.1.2.** Nas contratações com prazo de vigência superior a 1 (um) ano, será considerado o valor anual do contrato.

### **3.6. Da Visita Técnica**

**3.6.1.** Caso o licitante tenha interesse na realização de visita técnica para conhecimento dos serviços e local de execução, deverá entrar em contato com o(a) Pregoeiro(a), através do e-mail indicado no edital, que designará data e horário para tanto.

**3.6.2.** Na visita técnica acima citada, o profissional deverá estar devidamente credenciado pela empresa interessada, portando consigo Contrato Social da Empresa (onde contenha seu nome como proprietário, sócio proprietário etc.) ou Procuração que delegue poderes de representação, firmada por responsável legal pela empresa.

**3.6.3.** Caso o item 3.6.2. supracitado não seja cumprido, a visita não será realizada.

**3.6.4.** Na visita técnica **deverão ser designadas datas e horários diferentes para os eventuais interessados a visita** de modo a evitar a visita conjunta por licitantes no mesmo local, horário e data, nos termos do §4º do art. 63 da Lei 14.133/2021.

## **4. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO E IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO**

**4.1.** Até **03 (três) dias úteis** antes da data fixada para abertura da sessão pública por meio eletrônico, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o Ato Convocatório deste Pregão, devendo encaminhar o pedido através do endereço eletrônico do Pregoeiro constante deste edital, ou diretamente pelo site [www.ammlcita.org.br](http://www.ammlcita.org.br) no processo licitatório de interesse.

**4.2.** No ato da apresentação da impugnação é obrigatório anexar a cópia digitalizada dos seguintes documentos:

**a)** Do documento de identidade e do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), se o impugnante for pessoa física;

**b)** Do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), em se tratando de pessoa jurídica, acompanhado do respectivo ato constitutivo ou de procuração, que comprove que o signatário/remetente da impugnação efetivamente representa a impugnante.

**4.3.** A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento, devidamente motivada, será divulgada no site eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao

último dia útil anterior à data da abertura do certame, nos termos do parágrafo único do art. 164 da Lei 14.133/21.

**4.4.** Qualquer alteração do edital capaz de afetar a formulação das propostas implicará na designação de nova data para a realização do certame.

**4.5.** Os pedidos de impugnações, bem como as respectivas respostas serão divulgados no sistema eletrônico para visualização dos interessados.

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

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

**4.8.** Decairá do direito de impugnar os termos deste edital, por falhas ou irregularidades, o licitante que não o fizer até o **3º (terceiro) dia útil** que anteceder à data de realização da sessão pública do Pregão, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso.

**4.9.** A impugnação feita tempestivamente pelo licitante não o impedirá de participar do Certame.

## **5. DO CREDENCIAMENTO NO SISTEMA E DA EFETIVA PARTICIPAÇÃO**

**5.1.** O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da internet, mediante condições de segurança (criptografia e autenticação) em todas as suas fases.

**5.2.** Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados na participação do Pregão Eletrônico deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas através do sítio da plataforma de licitações [www.ammlcita.org.br](http://www.ammlcita.org.br) ou [www.licitardigital.com.br](http://www.licitardigital.com.br).

**5.3.** É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como, seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao DMAE, ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação, a responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido do acesso.

**5.4.** O credenciamento do licitante e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para a realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

**5.5.** O acesso à plataforma para participação nesta licitação deverá ser feito através da página inicial do "site" [www.ammlcita.org.br](http://www.ammlcita.org.br).

**5.6.** A participação no pregão eletrônico se dará por meio da digitação da chave de identificação e da senha pessoal do representante credenciado e do subsequente

encaminhamento da proposta de preços e documentação de habilitação exclusivamente via sistema eletrônico, observados a data e o horário limite estabelecidos.

**5.7.** Após a divulgação do edital no sítio eletrônico, os licitantes interessados encaminharão até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio do sistema e **de forma conjunta os documentos de habilitação exigidos no edital e a proposta** contendo a descrição do objeto ofertado e o preço.

**5.8.** O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste edital. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

**5.9.** O licitante deverá adotar como referência para sua proposta as informações dos anexos deste edital.

**5.10.** Até a abertura das propostas, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta apresentada.

**5.11.** Após inseridos os documentos de habilitação e a proposta, o licitante deverá, observada a data e horário estabelecido, acessar a “**SALA DE DISPUTA**” para a participação na sessão pública de lances do pregão.

**5.12.** O acesso à sala de disputa deve ser feito na página inicial do “site” [www.ammlicita.org.br](http://www.ammlicita.org.br), opção “**Sala de Disputa**”.

**5.13.** Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante de sua desconexão ou da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou pelo pregoeiro.

**5.14.** Havendo desconexão do pregoeiro por prazo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e reiniciada somente decorridas vinte e quatro horas após comunicação eletrônica aos participantes.

**5.15.** Eventuais problemas técnicos do sistema de licitações deverão ser resolvidos pelo licitante interessado junto ao provedor.

**5.16.** Para os benefícios da Lei Complementar nº 123/06, a licitante deverá declarar que enquadra-se na condição de microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparadas, referente ao último exercício social exigível, e está apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts 42 a 49.

**5.16.1.** O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparadas deverá declarar 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](#).

**5.16.2.** O licitante organizado em cooperativa deverá declarar ainda que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

**5.17.** Como condição para participação neste pregão a licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

( ) *Declaro que não incorro nas condições impeditivas do art. 14 da Lei Federal nº 14.133/21.*

( ) *Declaro que atendo aos requisitos de habilitação, conforme disposto no art. 63, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/21.*

( ) *Declaro que cumpro as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas, conforme art. 63, inciso IV, da Lei Federal nº 14.133/21.*

( ) *Declaro que a proposta apresentada para essa licitação está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório e me responsabilizo pela veracidade e autenticidade dos documentos apresentados.*

( ) *Declaro que minha proposta econômica 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 conduta vigentes na data de entrega da proposta, conforme art. 63, §1º, da Lei Federal nº 14.133/21.*

( ) *Declaro que estou ciente do edital e concordo com as condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, conforme o art. 67, inciso VI, da Lei Federal nº 14.133/21;*

( ) *Declaro para fins do disposto no inciso VI do art. 68, da Lei nº 14.133/21, que não emprego menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprego menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir dos 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º, da Constituição Federal/88.*

( ) *Declaro que não possuo, em minha cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º*

( ) *Declaro que não mantenho 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.*

( ) *Declaro para os devidos fins legais, sem prejuízo das sanções e multas previstas neste ato convocatório, estar enquadrado como ME/EPP/Cooperativa, conforme a Lei Complementar nº 123/2006, cujos termos declaro conhecer na íntegra, estando apto, portanto, a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts 42 a 49.*

**5.18.** A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

## **6. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

**6.1.** A partir da publicação do edital os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, os documentos de habilitação exigidos no edital e a proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

**6.1.1.** A licitante deverá indicar na sua proposta o “Preço”, “Marca”, “Fabricante” e “Descrição Detalhada do Objeto Ofertado”, observada as especificações e características estabelecidas no Termo de Referência - Anexo I deste Edital.

**6.1.2.** Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

**6.1.3.** As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

**6.2.** O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha intransferíveis.

**6.3.** A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiros sua proposta, lances e declarações.

**6.4.** Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

**6.5.** A apresentação da proposta de preços implicará em plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e em seus anexos.

**6.5.1.** Os preços ofertados deverão ser cotados em moeda corrente nacional, em algarismos e devem ser adequados aos praticados no mercado na data de sua apresentação e devem incluir todos os custos diretos, indiretos e despesas, necessários ao fornecimento do objeto, inclusive fretes e descargas.

**6.5.2.** O preço ofertado será irrevogável pelo período de 12 (doze) meses e constituirá a única e completa remuneração pelo cumprimento do objeto deste certame, não sendo aceitos pleitos de acréscimos nos preços, a qualquer título.

**6.6.** A proposta e demais documentos que necessitem de assinatura devem ser enviados ao sistema preferencialmente com assinaturas digitais, a fim de dispensar o envio postal pelo arrematante ao final da competição e agilizar os procedimentos.

**6.7.** Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do Pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

**6.8.** Os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, se houver, serão encaminhados pelo licitante melhor classificado após o encerramento do envio de lances no prazo definido pelo pregoeiro, de no máximo 02 (duas) horas, sob pena de inabilitação, podendo ser prorrogado.

**6.9.** 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.

**6.9.1.** Nestes casos, a licitante deverá encaminhar a documentação original ou a cópia autenticada exigida, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados da data da solicitação do pregoeiro, via sistema.

**6.10.** Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, forem emitidos somente em nome da matriz.

**6.11.** Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “**chat**” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

**6.12.** Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

## **7. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

**7.1.** O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

- a) Valor unitário e total do lote e seus itens;
- b) Marca e modelo dos produtos ofertados (quando for o caso).
- c) Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência e demais informações necessárias à identificação do objeto ofertado.

**7.2.** Os preços deverão ser apresentados em moeda corrente nacional, fixos e irreajustáveis, podendo ser revistos em caso de comprovação do desequilíbrio econômico – financeiro da **CONTRATADA** ou mudança na política econômico – financeira ou tributária do Governo Federal.

**7.3.** Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais, logísticos e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens ou serviços.

**7.4.** 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.

**7.5.** Os preços globais e unitários dos itens deverão ser cotados em moeda nacional, em algarismo e por extenso, **com no máximo 2 (duas) casas decimais após a vírgula.**

7.5.1. Quando a divisão do preço global pela quantidade licitada resultar em valor com mais de 2 (duas) casas decimais, o preço unitário deverá ser adequado conforme subitem acima e o valor global do item obtido após a adequação deverá ser igual ou inferior ao valor arrematado.

**7.6.** O prazo de validade da proposta é fixado em **120 (cento e vinte) dias** a contar da data de sua apresentação, conforme §4º do art. 42 do Decreto nº 14.063/2022.

7.6.1. Na hipótese de recurso administrativo ou decisão judicial, o prazo de validade da proposta ficará suspenso.

**7.7.** Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas, quando participarem de licitações públicas.

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

**7.9.** A proposta de preços deverá ser apresentada conforme modelo do **ANEXO IV** e deverá conter:

7.9.1. Razão social, nº do CNPJ, endereço, telefone, endereço eletrônico (**email de contato oficial do licitante**);

7.9.2. Modalidade e número da licitação;

7.9.3. **Especificação clara, detalhada e completa do objeto ofertado;**

7.9.4. Marca, modelo, garantia e demais informações necessárias do produto ofertado (quando for o caso);

7.9.5. Preço unitário e total de cada item que compõe o objeto;

- 7.9.6. Prazo e local de entrega do objeto observado o disposto no neste edital;
- 7.9.7. Prazo de pagamento conforme observado o disposto neste edital;
- 7.9.8. Declaração de validade mínima da proposta de 120 (cento e vinte) dias, contados da data da abertura do pregão;
- 7.9.9. Declaração de que nos preços propostos encontram-se incluídos todos os tributos, encargos sociais, fretes até o destino, descarregamentos e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o objeto do presente pregão.
- 7.9.10. Declaração quanto ao oferecimento de garantia dos serviços e peças pelo prazo de no mínimo **12 (doze) meses** contar da data da entrega, se for o caso.
- 7.9.11. A licitante vencedora deverá apresentar por escrito, a qualificação completa (nome, nacionalidade, estado civil, profissão, número do documento de identidade e CPF, endereço completo e CEP) do representante legal da empresa para a assinatura do contrato ou instrumento equivalente ou instrumento equivalente.
- 7.9.11.1. A apresentação do requerido no item anterior não é condição para habilitação do licitante, prestando-se tal somente a agilização na elaboração do contrato ou instrumento equivalente.
- 7.10.** Juntamente com a proposta deverá ser apresentado pela licitante interessada Declaração de que os serviços executados atendem às normas vigentes, conforme estabelecida na especificação do objeto.

## 8. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

**8.1.** Os licitantes interessados deverão anexar juntamente com a PROPOSTA, preferencialmente antes da data e horário previstos para abertura da sessão pública, a DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO abaixo relacionada.

**8.1.1.** Nos termos do inciso II do art. 63 da Lei 14.133/21 a documentação de habilitação será exigida somente do licitante vencedor que **deverá apresenta-la imediatamente após o encerramento da disputa de lances**, podendo ser concedido o prazo máximo de 02 (duas horas) sob pena de desclassificação e convocação do próximo colocado na ordem de classificação.

## 8.2. DA HABILITAÇÃO JURÍDICA

**8.2.1.** A habilitação jurídica visa a demonstrar a capacidade de o licitante exercer direitos e assumir obrigações e a documentação a ser apresentada conforme o caso da licitante consistirá em:

- a) Registro comercial no caso de firma individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social e última alteração (se houver) em vigor, devidamente registrado, onde se possa identificar o administrador, em se tratando de sociedades comerciais e no caso de sociedade por ações, acompanhados de documentos que comprovem a eleição de seus administradores;
- c) Comprovante de inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhado de prova da composição da diretoria em exercício;
- d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- e) DECLARAÇÃO CONJUNTA firmada pelo representante legal conforme **Anexo II**.

### 8.3. DA REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica, através do cartão do **CNPJ**;
- b) **RG e CPF** da pessoa física do representante legal (sócio, proprietário, administrador...);
- c) Prova de regularidade fiscal para com a **Fazenda Federal relativa a Tributos Federais e à dívida ativa da União e contribuições sociais (Seguridade Social- INSS)**, através de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN, conforme Portarias MF 358 e 443/2014;
- d) Prova de **regularidade fiscal para com a Fazenda Pública Estadual**;
- e) Prova de regularidade fiscal para com a **Fazenda Pública Municipal** do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da Lei;
- f) Prova de regularidade fiscal perante ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (**CRF - FGTS**), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por Lei;
- g) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a **Justiça do Trabalho**, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (**CNDT**) e/ou, no caso de estarem os débitos garantidos por penhora suficiente ou com a exigibilidade suspensa, será aceita a Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas, com os mesmos efeitos da **CNDT**;

**Nota 01** - A verificação pelo órgão ou entidade promotora do certame nos sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

**Nota 02** - As certidões que não tenham o prazo de validade expresso no documento ter-se-ão como válidas por 03 (três) meses a partir da data de sua emissão.

**Nota 03** – Será aplicado no presente edital o entendimento adotado pelo TCU (Tribunal de Contas da União), no Acórdão nº 1211/2021 Plenário: “A vedação à inclusão de novo documento, prevista no art. 43, § 3º, da Lei 8.666/1993 e no art. 64 da Lei 14.133/2021 (nova Lei de Licitações), não alcança documento ausente, comprobatório de condição atendida pelo licitante quando apresentou sua proposta, que não foi juntado com os

*demais comprovantes de habilitação e da proposta, por equívoco ou falha, o qual deverá ser solicitado e avaliado pelo pregoeiro”.*

#### 8.4. DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

8.4.1. Comprovação de capacidade técnica e experiência anterior através de Atestado ou certidão expedido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado que comprovem a execução, pela empresa licitante ou pelo responsável técnico indicado, de serviços similares, compatíveis com o objeto desta licitação em características, complexidade e prazos.

8.4.2. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

8.4.3. A licitante vencedora deverá possuir licença STFC junto à ANATEL, tendo em vista a necessidade de a operadora fornecer serviços de telefonia de forma irrestrita, com ligações originadas e terminadas em rede pública, bem como ofertar a portabilidade numérica. A operadora proponente deve possuir autorização para explorar serviços de telefonia fixa e/ou móvel no município de Poços de Caldas, não podendo, em nenhuma hipótese, designar a subcontratadas ou terceiros a responsabilidade pela execução de tais serviços.

#### 8.5. DA HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

8.5.1. A aptidão econômico-financeira do licitante de que está apto a cumprir as obrigações decorrentes do futuro contrato, deverá ser comprovada de forma objetiva, por meio da seguinte documentação:

- a) Apresentação da **Certidão negativa de falência** expedida pelo distribuidor da sede do licitante, sendo admitida a participação de empresas em recuperação judicial, desde que apresentada certidão emitida pela instância judicial competente demonstrando estar a empresa apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório.
- b) Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis do último exercício social.
- c) Declaração, assinada por profissional habilitado da área contábil, que ateste o atendimento pelo licitante dos seguintes índices econômicos: **Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) iguais ou superiores a 1 (um).**
- d) Nos casos em que a licitante apresentar resultado igual ou inferior a 1 (um), em qualquer dos índices exigidos na alínea “c” do subitem 8.5.1, deverá comprovar a existência de capital mínimo ou de patrimônio líquido mínimo equivalente a 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.

## 8.6. DA COMPROVAÇÃO PARA OS BENEFÍCIOS DA LC 123/06:

**8.6.1.** Para usufruir dos benefícios estabelecidos na Lei Complementar nº 123/2006, a licitante deverá comprovar a condição de empresa de pequeno porte, microempresa ou equiparadas referente ao último exercício social exigível, mediante apresentação dos seguintes documentos:

- a) Certidão Simplificada expedida pela Junta Comercial ou órgão de registro competente;
- b) Declaração assinada por profissional contábil com registro no CRC conforme modelo do **Anexo III**.

**8.6.2.** A obtenção de benefícios estabelecidos nos artigos 42 a 49 da Lei Complementar 123/2006 fica limitada às microempresas, às empresas de pequeno porte e equiparadas (MEI, sociedades cooperativas) que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte (EPP).

**8.6.3.** A licitante interessada em participar do certame é responsável por acompanhar seu faturamento independentemente da periodicidade da escrituração contábil, conforme Acórdão nº 745/2014 – Plenário TCU, a fim de promover seu desenquadramento e / ou mudança de porte no momento devido, na forma da legislação vigente. A participação em licitação em desacordo com a real condição da licitante ensejará sua desclassificação e abertura de processo administrativo, podendo a licitante vir a ser penalizada ou até mesmo declarada inidônea.

## 8.7. OUTRAS VERIFICAÇÕES

**8.7.1.** Nos termos do §4º do art. 91 da Lei 14.133/21 o Pregoeiro e sua Equipe de Apoio verificarão ainda eventual descumprimento das vedações de participação na licitação, mediante consulta ao:

a) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, no endereço eletrônico [www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);

b) Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, no endereço eletrônico <https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>

c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), disponível no endereço eletrônico <https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>;

## 9. DA SESSÃO PÚBLICA, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

**9.1.** A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio do sistema eletrônico, [www.ammlicita.org.br](http://www.ammlicita.org.br) na data, horário e local indicados neste Edital.

**9.2.** A sessão pública do pregão eletrônico terá início a partir do horário previsto no edital, com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando o pregoeiro a verificar as propostas apresentadas, desclassificando somente aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência e que contenham **vícios insanáveis**.

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

**9.4.** A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de análise de aceitabilidade.

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

**9.6.** Aberta a etapa competitiva, os licitantes deverão estar conectados ao sistema para participação da sessão de lances.

**9.6.1.** Os lances deverão ser encaminhados exclusivamente por meio do sistema eletrônico e a cada lance ofertado, o participante será imediatamente informado de seu recebimento e dos respectivos registros de horário e valor.

**9.7.** O lance deverá ser ofertado de acordo com o tipo de licitação indicada no preâmbulo (menor preço ou maior desconto).

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

**9.9.** O licitante somente poderá oferecer lance de preço inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

**9.10.** O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R\$ 0,01 a R\$100,00**, conforme definição na plataforma.

**9.11. Neste pregão o modo de disputa adotado é o “aberto”,** em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações, conforme os critérios definidos no art. 26 do Decreto Municipal nº 14.063/2022.

**9.11.1.** No modo de disputa aberto, a etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

**9.11.2.** A prorrogação automática da etapa de envio de lances será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

**9.11.3.** Na hipótese de não haver novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

**9.11.4. Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, o Pregoeiro justificadamente poderá admitir o reinício da sessão pública de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço.**

**9.12.** Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo Pregoeiro.

**9.13.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

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

**9.15.** 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.

**9.16.** 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.

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

**9.18.** Em relação a itens ou lotes destinados a **ampla participação** (não exclusivos para microempresas e empresas de pequeno porte), uma vez encerrada a etapa de lances, o sistema identificará 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 artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006.

**9.19.** 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 do melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

**9.20.** A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente um valor inferior ao da primeira colocada, no prazo decadencial de 05 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

**9.21.** Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresas e empresas 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.

**9.22.** 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.

**9.23.** A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que 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.

**9.24.** Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133/21, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens e serviços:

- a) 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;
- b) Desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;
- c) Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.
- d) 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;
- e) Empresas brasileiras;
- f) Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- g) Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

**9.25.** Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

**9.26.** Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

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

**9.28.** Quando houver apenas um item por lote, o sistema ao final da sessão de disputa automaticamente atualizará a proposta do fornecedor pelo melhor lance ofertado. No entanto quando se tratar de mais de um item por lote o Pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 02 (duas) horas, envie, através do sistema, 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.

**9.28.1** - O prazo poderá ser prorrogado pelo pregoeiro até o limite de 24 (vinte e quatro horas) horas nos casos de necessidade de apresentação de planilha de composição de preços e licitação com lotes de itens diversos.

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

## **10. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA**

**10.1.** Encerrada a etapa de negociação, 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, observado o disposto no art. 33 do Decreto Municipal n.º 14.063/2022.

**10.2.** Serão desclassificadas as propostas que contiverem vícios insanáveis, não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas no edital, apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação, não tiverem sua exequibilidade demonstrada quando exigido pela Administração, apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do edital desde que insanável.

**10.3.** O Pregoeiro auxiliado pela equipe de apoio poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade das propostas ou exigir dos licitantes que ela seja demonstrada, conforme disposto no art. 59 da Lei 14.133/21.

**10.4.** No julgamento dos documentos de habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar omissões, erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação, admitida a possibilidade de diligência destinada à apuração ou comprovação de condições ou fatos existentes à época da abertura do certame.

**10.5.** Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata;

**10.6.** O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

**10.7.** O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

**10.8.** Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como: marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

**10.9.** Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

**10.9.1.** Se tratando de Lote, a desclassificação de um único item do lote implicará na desclassificação da proposta para todo o lote, ou seja, a proposta somente será aceita se atender aos requisitos para todos os itens que compõem o lote.

**10.10.** Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “**chat**” a nova data e horário para a sua continuidade.

**10.11.** O Pregoeiro deverá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

**10.12.** Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

**10.13.** A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes pelo “**chat**”.

## 11. DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

**11.1.** Para julgamento, será adotado o critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**, observados o(s) valor(es) de referência e o(s) valor(es) máximo(s) aceitável(is), os prazos para fornecimento, as especificações técnicas, parâmetros mínimos de desempenho e qualidade e demais condições definidas neste Edital.

- a. No caso de obras e serviços de engenharia e arquitetura, para efeito de avaliação da exequibilidade e de sobrepreço, serão considerados o preço global, os quantitativos e os preços unitários constantes da planilha de preço estimado, conforme as especificidades do mercado correspondente.

- b. Nas contratações de obras e serviços de engenharia, será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, em montante equivalente à diferença entre o preço proposto e o valor de referência da licitação, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com esta Lei.
- c. No caso de obras e serviços de engenharia, poderão ser consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, devendo a exequibilidade da proposta ser demonstrada pela licitante vencedora, sob pena de desclassificação.

**11.2.** O Pregoeiro anunciará o licitante detentor da proposta ou lance de menor valor/menor vantagem imediatamente após a fase de aceitação das propostas ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo Pregoeiro acerca da aceitação do lance de menor valor/ maior vantajoso.

**11.3.** Se a proposta de menor valor/menor vantagem não for aceitável ou se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro poderá examinar a proposta subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procederá a verificação das condições habilitatórias do proponente, na ordem de classificação, ordenada e sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

**11.4.** No caso de discordância entre valores numéricos e por extenso, prevalecerão estes últimos e, entre preços unitários e totais, os primeiros.

**11.5.** Serão desclassificadas as propostas que conflitem com as normas deste Edital ou da legislação em vigor.

**11.6.** Serão rejeitadas as propostas que:

**11.6.1.** Sejam incompletas, isto é, não conterem informação(ões) suficiente(s) que permita(m) a perfeita identificação do objeto licitado;

**11.6.2.** Contiverem qualquer limitação ou condição substancialmente contrastante com o presente Edital, ou manifestamente inexequíveis, por decisão do Pregoeiro.

**11.7.** Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e valor estimado para a aquisição do bem.

**11.7.1.** Da sessão, o sistema gerará ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes.

**11.8.** Constatando o atendimento das exigências previstas no Edital, o licitante será declarado vencedor, sendo homologado o procedimento e adjudicado o objeto da licitação pela autoridade competente.

**11.9.** Após a habilitação, poderá a licitante ser desqualificada por motivo relacionado com a capacidade jurídica, regularidade fiscal, qualificação econômico-financeira, qualificação técnica e/ou inidoneidade, em razão de fatos supervenientes ou somente conhecidos após o julgamento.

## **12. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA FINAL**

**12.1.** A PROPOSTA FINAL do licitante declarado vencedor será atualizada automaticamente pelo sistema de pregão eletrônico, devendo o licitante vencedor apresentá-la conforme o modelo constante no **Anexo IV**.

**12.1.1.** Quando houver mais de um item por lote, o sistema fará a divisão dos valores entre os itens de forma proporcional. Excepcionalmente, quando não for possível matematicamente a divisão dos valores de forma proporcional, deverá o fornecedor atualizar sua proposta no prazo máximo de 02 (duas) horas, ou, em outro prazo determinado pelo Pregoeiro, especialmente considerando a necessidade de apresentação de planilha de composição de preços, ou nas licitações por lote de itens, limitado ao prazo máximo de 24 horas.

**12.1.2.** O Pregoeiro poderá também liberar a atualização de proposta manual diretamente na plataforma para que o fornecedor faça o preenchimento do(s) valor(es) do(s) item(s) do(s) lote(s) caso entenda necessário.

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

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

**12.4.** 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.

**12.5.** 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.

## **13. DO RECURSO**

**13.1.** Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, **no prazo máximo de 04 (quatro) horas**, manifestar a intenção de recorrer, de forma imediata e motivada em campo próprio do sistema, indicando contra qual (is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos.

**13.2.** A falta de manifestação imediata e motivada da intenção de interpor recurso, no momento da sessão pública deste Pregão, implica decadência desse direito, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto à LICITANTE VENCEDORA.

**13.3.** Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

**13.3.1.** Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

**13.4.** A recorrente que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões do recurso com as devidas fundamentações, em campo próprio do sistema, no prazo de 03 (três) dias úteis, ficando as demais LICITANTES, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses, nos termos do §1º do art. 38 do Decreto Municipal 14.063/2023.

**13.4.1.** A falta de apresentação das razões de recurso, em campo próprio do sistema, também importará a decadência do direito de recurso e, via de consequência, a adjudicação do objeto da licitação à LICITANTE VENCEDORA.

**13.5.** O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**13.6.** O recurso deverá ser encaminhado pelo pregoeiro à autoridade competente, acompanhado de um breve relatório dos pontos questionados no recurso e nas contrarrazões, contendo ainda a decisão do pregoeiro, bem como eventuais pareceres técnicos e jurídicos, quando for o caso, para a deliberação final pela autoridade superior.

**13.7.** Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto ao vencedor e homologará o procedimento licitatório.

## **14. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

**14.1.** Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que poderá:

a) - determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;

- b) - revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade, resultante de fato superveniente devidamente comprovado;
- c) - proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável, tornando sem efeito todos os subsequentes que deles dependam;
- d) - adjudicar o objeto e homologar a licitação.

**14.2.** Nos casos de anulação e revogação, deverá ser assegurada a prévia manifestação dos interessados.

**14.3.** Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará e homologará o procedimento licitatório.

## 15. DAS CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO

**15.1.** Findo o processo licitatório, a empresa vencedora será convocada via e-mail ou sistema eletrônico para assinar o Contrato ou instrumento equivalente, conforme minuta **ANEXO (VI)**, no prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis** contados da convocação emitida pelo Setor Jurídico do DMAE, sob pena de decair do direito à contratação.

**15.2.** Caso a licitante vencedora não atenda ao prazo previsto no item 15.1, ensejará a aplicação das sanções estabelecidas no item sanções administrativas deste instrumento, reservando-se o **CONTRATANTE**, o direito de convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pela primeira classificada, inclusive quanto ao preço, ou revogar a licitação, independentemente das sanções previstas para a licitante vencedora neste instrumento.

**15.2.1.** Caso o adjudicatário não apresente situação regular no ato de assinatura do contrato ou recuse-se a assiná-lo, serão convocados os licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação para celebrar o contrato.

**15.3.** O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas desta Lei, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial nos termos do art. 115 da Lei 14.133/21.

**15.4.** O contrato decorrente deste edital possuirá prazo e regras conforme especificado na minuta contratual conforme Anexo VI.

**15.5.** Se a empresa vencedora deixar de executar os serviços dentro das especificações estabelecidas, será responsável pela imediata substituição do objeto ou regularização do serviço rejeitado e o tempo despendido poderá ser computado para aplicação das penalidades previstas neste instrumento.

**15.6.** O contrato celebrado poderá ser rescindido a qualquer momento, nos termos dos Art. 137 a 139 da Lei 14.133/21.

### 15.7. Prazo de vigência do contrato

15.7.1. Considerando o prazo de entrega/execução do objeto, bem como o recebimento provisório e definitivo, a aceitação e pagamento o prazo de vigência contratual será de **12 (doze) meses, podendo ser prorrogado sucessivamente por até 10 anos, nos termos do art. 107 da Lei 14.133/21.**

### 15.8. Reajustamento

15.8.1. Conforme as normas financeiras vigentes, não haverá reajustamento de preços, no prazo inferior a 12 (doze) meses.

15.8.2. Após transcorrido 01 (um) ano da apresentação da proposta o CONTRATADO terá direito ao reajuste de preços com base no acumulado dos últimos 12 (doze) meses do **IST (ÍNDICE DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES)** da ANATEL, em relação ao orçamento estimado da proposta.

## 16. DA GARANTIA PARA O CUMPRIMENTO CONTRATUAL

16.1. Com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações assumidas pelo contratado perante a Administração, inclusive as multas, os prejuízos e as indenizações decorrentes de inadimplemento ou inexecução contratual será exigida a prestação de garantia correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor inicial do contrato, cabendo ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

- a) caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;
- b) seguro-garantia, que deverá ser apresentada no prazo de 1 (um) mês após a data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato nos termos do §3º do art. 96 da Lei 14.133/21;
- c) fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

16.2. A garantia prestada pelo contratado será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

16.3. Nos casos de contratos que impliquem a entrega de bens pela Administração, dos quais o contratado ficará depositário, o valor desses bens deverá ser acrescido ao valor da garantia.

**16.4.** O prazo de vigência da apólice será igual ou superior ao prazo estabelecido no contrato principal e deverá acompanhar as modificações referentes à vigência deste mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora

**16.5.** O seguro-garantia continuará em vigor mesmo se o contratado não tiver pago o prêmio nas datas convencionadas.

**16.6.** Nos contratos de execução continuada ou de fornecimento contínuo de bens e serviços, será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as mesmas condições e coberturas da apólice vigente e desde que nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no § 2º do art. 96 da Lei 14.133/21.

**16.7.** Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

## **17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

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

**17.1.1** - É dever empresa vencedora/contratada manter durante o período de vigência do contrato/serviço, **e-mail institucional, oficial, atualizado, vigente e operacional**, para executar os contatos oficiais com o **CONTRATANTE**, para realização de contratos, adendos, renovações, notificações, ofícios e todos demais atos administrativos.

**17.1.2** - Efetuar a entrega do objeto licitado no prazo e local informado, juntamente com a ordem de compra, mediante agendamento prévio junto ao **CONTRATANTE**.

**17.1.2.1.** - O recebimento dos materiais será provisório para posterior verificação de sua conformidade com as especificações do Pregão e da proposta.

**17.1.2.2.** – Eventual pedido de prorrogação de prazo para entrega do objeto somente será conhecido pelo **CONTRATANTE**, caso o mesmo seja devidamente fundamentado e encaminhado ao gestor do contrato, antes de expirar o prazo contratual inicialmente estabelecido.

**17.1.3** - Garantir os materiais contra defeitos de fabricação e também, contra vícios, defeitos ou incorreções, resultantes da entrega.

**17.1.4** - 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.

**17.1.5** - Arcar com todos os ônus necessários à completa entrega, considerando-se como tal a disponibilização, no local indicado pelo DMAE, conforme quantitativos dos produtos adjudicados, tais como transporte, encargos sociais, tributos, seguros, descargas e outras incidências, se ocorrerem.

**17.1.6** - Substituir, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, 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. Exceto, quando pela natureza do bem, origem do produto e logística de sua entrega, for impossível substituir no prazo de 05 (cinco) dias, podendo o **CONTRATANTE** conceder prazo maior.

**17.1.7** - Substituir, ainda, por outro de qualidade, todo produto com defeito de fabricação.

**17.1.8** - Assumir inteira responsabilidade pela efetiva entrega do objeto licitado e efetua-la de acordo com as especificações e instruções deste Instrumento e seus anexos, sendo que o transporte até o(s) local(is) de entrega correrá exclusivamente por conta do fornecedor, bem como pelo que o método de embalagem deverá ser adequado à proteção efetiva de toda mercadoria contra choques e intempéries durante o transporte.

**17.1.9** - 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), num prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos, 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.

**17.1.10** - Cumprir rigorosamente com o disposto no Edital e demais anexos.

**17.1.11** - Manter durante a execução deste contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

**17.1.12** - 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, igualmente, 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.

**17.1.13** - Responder por danos materiais ou físicos, causados por seus empregados, diretamente ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrente de sua culpa ou dolo.

**17.1.14.** Manter a continuidade dos serviços dentro dos parâmetros de desempenho operacional estabelecidos mensalmente pelo DMAE.

**17.1.15.** Assumir os cursos e treinamentos extraordinários necessários para manter o padrão de desempenho dos serviços estabelecidos pelo DMAE.

**17.1.16.** Participar de reunião mensal de avaliação dos serviços, através de seu coordenador do Contrato.

**17.1.17.** Apresentar, mensalmente, a Nota Fiscal Fatura ou Recibo, sob pena de retenção pelo DMAE, bem como cópias da Certidão Negativa de Débito – CND, relativo ao INSS; Certificado de Regularidade Fiscal – CRF, relativo ao FGTS;

## 18. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

**18.1.** O regime jurídico desta contratação confere ao contratante as prerrogativas do Art. 104 da Lei nº 14.133/21.

**18.2.** Constituem obrigações do **CONTRATANTE**, além da constante do Art. 115 da Lei n.º 14.133/21, as seguintes:

**18.2.1-** Acompanhar, fiscalizar e avaliar os serviços do objeto deste Contrato;

**18.2.2** - Emitir as ordens de serviços ou fornecimento à empresa vencedora, de acordo com as necessidades, respeitando os prazos para atendimentos;

**18.2.3** - Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo licitante vencedor;

**18.2.4.** - Efetuar o pagamento na forma ajustada neste Edital e no Instrumento Contratual;

**18.2.5.** - Cumprir com as demais obrigações constantes no Edital e outras previstas no Contrato.

## 19. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

**19.1.** A execução e entrega do objeto bem como o cumprimento do disposto neste instrumento serão fiscalizados pelo **CONTRATANTE**, por intermédio do Sr. **Luis Cláudio Marques**, gestor designado e **Eliani Cristina de Souza Pedro**, fiscal que acompanhará a execução e entrega do produto ou serviço, de acordo com o determinado, controlando os prazos estabelecidos para entrega do mesmo e apresentação de fatura, notificando à empresa vencedora a respeito de quaisquer reclamações ou solicitações havidas.

**19.2.** Resguardada a disposição do subitem precedente, a fiscalização representará o **CONTRATANTE** e terá as seguintes atribuições:



- 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 empresa vencedora acesso as suas dependências, por ocasião da entrega da mercadoria;
- d) Agir e decidir em nome do **CONTRATANTE**, 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 vencedora 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 vencedora o cumprimento rigoroso das obrigações assumidas;
- i) Sustar o pagamento de faturas no caso de inobservância, pela empresa vencedora, de condições previstas neste instrumento;
- j) Transmitir ordens e instruções, verbais ou escritas, à empresa vencedora, no tocante ao fiel cumprimento do disposto neste instrumento;
- k) Solicitar a aplicação, nos termos deste instrumento, de multa(s) à empresa vencedora;
- l) Instruir o(s) recurso(s) da empresa vencedora no tocante ao pedido de cancelamento de multa(s), quando essa discordar do **CONTRATANTE**;
- m) 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, pelo mesmos julgados necessários.

## 20. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes desta licitação correrão por conta das dotações orçamentárias referentes a este exercício financeiro e nas respectivas nos exercícios subsequentes:

Reduzido	Dotação Orçamentária	Conta Econômica	Descrição
1460	04.02.01-3390.40.00- 17.512.1702-6.002	SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E	ATIVIDADES DO SERVIÇO PÚBLICO DE

		COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	ENGENHARIA - SPE
<b>Reduzido</b>	<b>Dotação Orçamentária</b>	<b>Conta Econômica</b>	<b>Descrição</b>
1473	04.03.01-3390.40.00-17.123.1702-6.004	SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO SPC

## 21. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO E ENTREGA DO OBJETO

21.1. O objeto será entregue / executado de acordo com o estabelecido no termo de referência e de acordo com a especificação da proposta.

21.2. O objeto deverá ser entregue no prazo máximo de **28 (vinte e oito) dias** consecutivos, a contar do primeiro dia subsequente ao do recebimento da Autorização de fornecimento, e conforme quadro abaixo:

ITEM	ATIVIDADE OU SERVIÇO	MÉTRICA	PRAZO
01	Ativação das licenças para uso em terminais de multimídia (endpoints), aparelho IP, desktop, tablets e smartphones	Prazo em dias úteis após assinatura do contrato.	28
02	Apoio a configuração remota dos terminais multimídia (endpoints).	Prazo em dias úteis após assinatura do contrato.	28
03	Portabilidade numérica.	Prazo em dias corridos após ativação e testes dos endpoints.	20

## 21.3. LOCAL DE EXECUÇÃO

21.3.1. A prestação do serviço ocorrerá em sua maioria no perímetro urbano de Poços de Caldas, no endereço Rua São Paulo, 664 – Centro – MG.

## 21.4. Do Treinamento

21.4.1. A operadora vencedora deve ministrar o Treinamento do pessoal do DMAE para uso da plataforma.

21.4.2. Será necessário o treinamento de dois integrantes do DMAE que controlam o serviço de telefonia móvel.

21.4.3. O treinamento poderá ser in loco ou remotamente (via vídeo conferência).

21.5. A empresa proponente vencedora deve atender a Resolução 632 da Anatel. Esta resolução determina que as operadoras devem fornecer acesso gratuito à Central de Atendimento Telefônico, que deve funcionar ininterruptamente 24 horas por dia, 7 dias por semana.

## 22. MEDIÇÃO E PAGAMENTO

**22.1.** Os pagamentos serão realizados à **CONTRATADA** através da Tesouraria, mediante apresentação da Nota Fiscal correspondente, com a aceitação e atesto do gestor e fiscal responsável pelo recebimento do mesmo, observando-se ainda a ordem cronológica de pagamentos, nos termos do art. 141 da Lei nº 14.133/21.

**22.2.1.** A Nota Fiscal correspondente deverá ser entregue pela **CONTRATADA** diretamente ao responsável pela fiscalização que somente atestará a realização dos serviços e liberará a Nota Fiscal para pagamento quando cumpridas, pela **CONTRATADA**, todas as condições pactuadas.

**22.2.3** - Para execução do pagamento, **CONTRATADA** deverá fazer constar na Nota Fiscal correspondente, emitida sem rasura e bem legível, em nome do DMAE, informando o número de sua conta corrente e agência Bancária, bem como o número da Ordem de Compra.

**22.2.4** - Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstâncias que impeçam a liquidação da despesa, aquela será devolvida à **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 ao DMAE.

**22.3.** 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 **CONTRATADA**.

**22.4.** O DMAE poderá sustar todo e qualquer pagamento do preço ou suas parcelas de qualquer fatura apresentada pela **CONTRATADA** caso verificadas 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 **CONTRATADA** deixe de acatar quaisquer determinações exaradas pelo órgão fiscalizador
- b) Não cumprimento de obrigação assumida, hipótese em que o pagamento ficará retido até que a **CONTRATADA** atenda à cláusula infringida.
- c) A **CONTRATADA** retarde indevidamente a execução do serviço ou paralise os mesmos por prazo que venha a prejudicar as atividades do DMAE.
- d) Débito da **CONTRATADA** para com o DMAE quer proveniente da execução deste instrumento, quer de obrigações de outros contratos.
- e) Em qualquer das hipóteses previstas nos parágrafos acima, ou de infração as demais cláusulas e obrigações estabelecidas neste instrumento.

**22.5.** Respeitadas as condições previstas neste instrumento, no caso de eventual atraso no pagamento por culpa do DMAE, os valores devidos serão acrescidos de encargos financeiros de acordo com o índice de variação do **IST** (índice de Serviços de Telecomunicações) do mês anterior ao do pagamento “*pro rata tempore*”, ou por outro índice que venha lhe substituir, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para o atraso.

**22.6.** O encaminhamento da nota fiscal para pagamento poderá ser feito através do envio dos documentos para o e-mail do gestor ou fiscal designados com cópia para [notasfiscais@dmaepc.mg.gov.br](mailto:notasfiscais@dmaepc.mg.gov.br).

**22.7.** Mensalmente, deverá ser encaminhado relatório do total de ligações geradas ou disponibilizadas no portal da proponente vencedora, por horário, classificadas em atendidas e não atendidas, para conferência e cálculo do pagamento.

**22.8.** Conforme a Lei nº 8.987/1995, a data de vencimento é uma opção de escolha do consumidor. Portanto, o DMAE escolhe a data de vencimento: dia 25 de cada mês.

### **23. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**23.1.** O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela **CONTRATADA** ou não veracidade das informações prestadas, poderá acarretar, resguardados os preceitos legais pertinentes, sendo-lhe garantida a prévia defesa, nas seguintes sanções:

- a) Advertência pelo atraso, descumprimento de prazos ou interrupção de até 10 (dez) dias corridos e sem prejuízo para o DMAE, na entrega da mercadoria/prestação do serviço/execução da obra, ainda que inicial, intermediário ou de substituição/reposição.
- b) Multa de até 10% do total do contrato/ordem de compra/serviço para o caso de atraso, descumprimento de prazos ou interrupção superior a 10 (dez) dias corridos ou em situações que acarretem prejuízo a Administração, na entrega da mercadoria/prestação do serviço/execução da obra, ainda que inicial, intermediário ou de substituição/reposição.
- c) Multa de até 10% do total do contrato/ordem de compra/serviço para o caso de execução imperfeita do objeto, incluída nesta hipótese o descumprimento ou cumprimento irregular de cláusulas contratuais.
- d) Multa de até 20% sobre o valor total do contrato/ordem de compra/serviço se deixar de entregar a mercadoria/prestar o serviço/executar a obra, no prazo determinado, ainda que inicial, intermediário ou de substituição/reposição.
- e) Impedimento de licitar e contratar, nos termos do art. 156, §4º, da Lei 14.133/21;
- f) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, nos termos do art. 156, §5º, da Lei 14.133/21;

**23.2.** As penalidades acima relacionadas não são exaustivas, mas sim exemplificativas, podendo outras ocorrências ser analisadas e ter aplicação por analogia e de acordo com a Lei nº 14.133/21, em especial aos artigos 155 a 163.

**23.3.** As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

**23.4.** As sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com o **CONTRATANTE** poderá ser também, aplicada, sem prejuízo das sanções penais e civis, aqueles que:

- a. Retardarem a execução do pregão;
- b. Demonstrar em não possuir idoneidade para contratar com a Administração e;
- c. Fizerem declaração falsa ou cometerem fraude fiscal.

## 24. DO ACRÉSCIMO OU SUPRESSÃO

**24.1.** O contratado fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato que se fizerem necessários nos serviços ou fornecimentos nos termos do art. 125 da Lei 14.133/21.

## 25. ANEXOS DO EDITAL:

**25.1.** Integram o presente Edital em todos os seus termos e condições:

- a) Anexo I – Termo de Referência;
- b) Anexo II – Modelo de Declaração Conjunta para habilitação;
- c) Anexo III – Modelo de Declaração ME/EPP/Coop;
- d) Anexo IV – Modelo de Proposta;
- e) Anexo V – Declaração de prestação de serviços.
- f) Anexo VI – Minuta do Contrato

## 26. DISPOSIÇÕES GERAIS

**26.1.** Homologada a licitação e celebrado o contrato o adjudicatário receberá autorização de fornecimento ou instrumento equivalente.

**26.2.** Uma vez convocado, a recusa injustificada do adjudicatário em prestar os serviços, dentro do prazo estabelecido neste edital, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas.

**26.3.** Caso o adjudicatário não preste o serviço ou forneça o(s) bem(s), objeto do certame, de acordo com a sua proposta, serão convocados os licitantes remanescentes, observada à ordem de classificação, para execução do serviço.

**26.4.** Constituem motivos para rescisão do contrato ou instrumento equivalente, todos aqueles listados pela Lei 14.133/21, nos artigos 137 a 139.

**26.5.** São vedadas a subcontratação total ou parcial do objeto contratado, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, sem expressa anuência da CONTRATANTE.

**26.6 -** O licitante deverá examinar detidamente as disposições contidas neste Edital e seus anexos, pois o simples registro de proposta financeira junto ao sistema eletrônico de licitação utilizado, submete-a à aceitação incondicional de seus termos, independente de transcrição, bem como representa o conhecimento do objeto em licitação e a observância dos preceitos legais e regulamentares que a regem, não sendo aceita alegação de desconhecimento de qualquer pormenor.

**26.7.** No caso de eventual divergência entre o Edital de Licitação e seus anexos, prevalecerão as disposições do primeiro.

**26.8.** É vedado ao **fornecedor** retirar sua proposta ou parte dela após aberta a sessão do pregão.

**26.9.** Cada licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação, sendo-lhe exigível, ainda, em qualquer época ou oportunidade, a apresentação de outros documentos ou informações complementares que se fizerem necessários, a fim de completar a instrução do processo, conforme faculta o Art. 59, § 2º c/c art. 64 da Lei Federal nº 14.133/21.

**26.10.** Será dada vista aos proponentes interessados tanto nas propostas comerciais como dos documentos de habilitação apresentados na sessão.

**26.11.** É proibido a qualquer licitante tentar impedir o curso normal do processo licitatório mediante a utilização de recursos ou de meios meramente protelatórios, sujeitando-se o autor às sanções legais e administrativas previstas na Lei Federal nº 14.133/21 e no Código Penal Brasileiro.

**26.12.** Qualquer solicitação de prorrogação de prazo para execução dos serviços, decorrentes desta licitação, somente será analisada se apresentada antes do decurso do prazo para tal e devidamente fundamentada.

**26.13.** É facultado ao **PREGOEIRO(A)** ou a **AUTORIDADE COMPETENTE**, em qualquer fase do julgamento promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo e a aferição do ofertado, bem como solicitar a órgãos competentes a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar as decisões.

**26.14.** 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.

**26.15.** O **PREGOEIRO**, no interesse da Administração, poderá relevar omissões puramente formais observadas na documentação e proposta, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometam a lisura da licitação, sendo possível a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

**26.16.** O não atendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que seja possível a aferição de sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

**26.17.** No julgamento dos documentos de habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar omissões, erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação, admitida a possibilidade de diligência destinada à apuração ou comprovação de condições ou fatos existentes à época da abertura do certame.

**26.18.** 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.

**26.19.** A presente Licitação somente poderá ser revogada por razões de interesse público, decorrente de fato superveniente devidamente comprovado; ou anulada, em todo ou em parte, por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente comprovado.

**26.20.** O **DMAE** reserva a si o direito de revogar a presente licitação por razões de interesse público ou anulá-la, no todo ou em parte por vício ou ilegalidade, bem como prorrogar o prazo para recebimento das propostas e/ou sessão de lances, desqualificar qualquer licitante ou desclassificar qualquer proposta, caso tome conhecimento de fato que afete a capacidade financeira, técnica ou comercial da licitante, sem que isto gere direito à indenização ou ressarcimento de qualquer natureza.

**26.21.** O responsável pela especificação técnica do objeto comporá a equipe de apoio técnico do pregoeiro, quando necessário, conforme a complexidade do objeto licitado.

**26.22.** Interessados poderão adquirir cópia do Edital via download do arquivo através do Portal Eletrônico [www.dmaepc.mg.gov.br](http://www.dmaepc.mg.gov.br) ou [www.ammlicita.org.br](http://www.ammlicita.org.br).

**26.23.** Qualquer alteração que se fizer necessária com relação ao instrumento convocatório e decisões referentes ao andamento processual serão publicadas em órgão de divulgação oficial e disposta no site do DMAE através do link [www.dmaepc.mg.gov.br](http://www.dmaepc.mg.gov.br) e/ou no site [www.ammlicita.org.br](http://www.ammlicita.org.br).

**26.24.** Informações complementares que visam obter maiores esclarecimentos sobre a presente Licitação serão prestadas pelo **PREGOEIRO** de forma exclusiva pela plataforma de licitações [www.ammlicita.org.br](http://www.ammlicita.org.br).



**26.25.** Informações sobre o andamento da licitação poderão ser obtidas junto à Secretaria de Licitações, nos dias úteis, das 8h às 17h ou pelo telefone (35)3697 0600 ramal 7028, 7128 e e-mail: [cojul@dmaepc.mg.gov.br](mailto:cojul@dmaepc.mg.gov.br). Ainda, poderão ser acompanhadas todas as fases através do Portal Eletrônico [www.ammlicita.org.br](http://www.ammlicita.org.br).

**26.26.** O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste edital será o da Comarca de Poços de Caldas-MG, com renúncia de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Poços de Caldas, 18 de junho de 2024

**AUTORIDADE COMPETENTE**

**Portaria nº 88/2019**

***Aprovado pela Assessoria Jurídica em 18/06/2024***

***Paulo Ivando de Souza***  
***OAB-MG nº 68.955***



## ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

### RESUMO DA LICITAÇÃO

MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 33/2024

PROCESSO Nº 87/2024

Lei nº 14.133/2021

Julgamento: **Menor Preço Por Lote**

**OBJETO :** Contratação de serviços de telefonia fixa 0800 com disponibilização de PABX na nuvem com ligações recebidas de forma ilimitada, incluindo o fornecimento de PABX em nuvem e aparelhos de telefonia IP, a fim de atender a demanda de ligações dos consumidores do DMAE

LOTE 1				
Seq.	Itens	Descrição	Un.	Qtde.
1	106124	SERVIÇO DE ASSINATURA DO NÚMERO 0800 COM 4 CHAMADAS SIMULTÂNEAS COM A ASSINATURA DE LICENÇA DE SERVIÇO DE VOZ NA NUVEM, COM O FORNECIMENTO DO SERVIÇO DE PABX NA NUVEM E COM PLANO DE LIGAÇÕES ILIMITADAS PARA FIXO E CELULAR DE TODAS AS OPERADORAS - Serviço de assinatura do número 0800 com 4 chamadas simultâneas com a assinatura de licença de serviço de voz na nuvem, com o fornecimento do serviço de PABX na nuvem e com plano de ligações ilimitadas para fixo e celular de todas as operadoras de qualquer DDD do Brasil, usando o CSP da operadora como URA com 1 nível e gravador de ligações e fornecimento de aplicativo para computador e smartphone e plataforma de gerenciamento.	MS	12,0000

**SOLICITAÇÃO:** 161/2024

**UNID. SOLICITANTE:** **DIVISÃO COMERCIAL**

**FINALIDADE:** 2.1. Implementar melhorias no atendimento ao cliente interno e externo do DMAE e na prestação dos serviços aperfeiçoando o processo através do emprego de novas tecnologias que possibilitarão maior acesso aos serviços, bem como integração entre seus canais de atendimento, promovendo assim a otimização de seus recursos.

2.2. O uso deste serviço de telefonia 0800 no DMAE visa estabelecer a comunicação entre os diversos setores do DMAE e também a população de Poços de Caldas, o principal cliente do DMAE;

2.3. O serviço deve possuir alta disponibilidade em Poços de Caldas, pois o serviço de atendimento 0800 é um dos principais canais de comunicação entre o consumidor e o DMAE;

2.4. O ETP - Estudo Técnico Preliminar apontou para a contratação do serviço de telefonia 0800 de uma nova companhia para estabelecer a redundância do sistema de telefonia 0800.

Considerando que o atual serviço é prestado pela operadora Oi e vem ocorrendo contínuas paradas no serviço, impedindo que o serviço seja prestado ao consumidor do DMAE. Observou instabilidade no serviço, sendo parada do serviço do E1 e em demais momentos no serviço do 0800, não permitindo que o cliente consiga contatar o DMAE, solicitar serviços ou efetuar reclamações.

**PRAZO DE ENTREGA/EXECUÇÃO: 30 DIAS / VIGÊNCIA: 12 MESES - SERVIÇO DE ATIVIDADE CONTÍNUA**

**LOCAL DE ENTREGA: DIVISÃO COMERCIAL – RUA SÃO PAULO, 664 - CENTRO**

**GESTOR RESPONSÁVEL PELA CONTRATAÇÃO: Luis Cláudio Marques**

**FISCAL: Eliani Cristina de Souza Pedro**

**CONDIÇÕES EXIGIDAS PARA EXECUÇÃO: Conforme Termo de Referência**

Reduzido	Dotação Orçamentária	Conta Econômica	Descrição
1473	04.03.01-3390.40.00-17.123.1702-6.004	SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO SPC
1460	04.02.01-3390.40.00-17.512.1702-6.002	SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	ATIVIDADES DO SERVIÇO PÚBLICO DE ENGENHARIA - SPE

## 1 – OBJETO

1.1. Contratação de serviços de telefonia fixa 0800 do DMAE (Serviço de telefonia fixa) com disponibilização de PABX na nuvem com ligações recebidas ilimitada, incluindo o fornecimento de PABX na nuvem e aparelhos de telefonia ip, a fim de atender o DMAE - Departamento Municipal de Água e Esgoto de Poços de Caldas conforme especificações técnicas e quantidades constantes no Termo de referência

## 2 – JUSTIFICATIVA

2.1. Implementar melhorias no atendimento ao cliente interno e externo do DMAE e na prestação dos serviços aperfeiçoando o processo através do emprego de novas tecnologias que possibilitarão maior acesso aos serviços, bem como integração entre seus canais de atendimento, promovendo assim a otimização de seus recursos.

2.2. O uso deste serviço de telefonia 0800 no DMAE visa estabelecer a comunicação entre os diversos setores do DMAE e também a população de Poços de Caldas, o principal cliente do DMAE;

2.3. O serviço deve possuir alta disponibilidade em Poços de Caldas, pois o serviço de atendimento 0800 é um dos principais canais de comunicação entre o consumidor e o DMAE;

2.4. O ETP - Estudo Técnico Preliminar apontou para a contratação do serviço de telefonia 0800 de uma nova companhia para estabelecer a redundância do sistema de telefonia 0800. Considerando que o atual serviço é prestado pela operadora Oi e vem ocorrendo contínuas paradas no serviço, impedindo que o serviço seja prestado ao consumidor do DMAE. Observou instabilidade no serviço, sendo parada do serviço do E1 e em demais momentos no serviço do 0800, não permitindo que o cliente consiga contatar o DMAE, solicitar serviços ou efetuar reclamações.

## 2.5. DO PROCESSO DE AQUISIÇÃO

2.5.1. A aquisição deverá ser efetuada por meio da modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, nos termos do **inciso XLI do art. 6º e inciso I do art. 28 da Lei 14.133/2021**, tendo em vista se tratar bens ou serviços comuns, em que os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.”

### 2.5.2. Da adequação orçamentária:

Está previsto no orçamento do DMAE as despesas do serviço de telefonia móvel, classificado como SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA - DAF

2.5.3. Foi efetuada a reserva orçamentária para a contratação correspondente ao valor previsto para utilização no exercício financeiro DE 2024.

#### 2.5.4.. **CARACTERIZAÇÃO DE CONTINUIDADE**

2.5.5. Os serviços de telefonia móvel, que se pretende contratar através deste Termo de Referência possuem natureza contínua, decorrente de necessidade essencial, permanente e prolongada à manutenção das atividades desempenhadas pelo DMAE, para a comunicação entre as equipes de trabalho e acessos aos aplicativos do DMAE para controle e atualização dos serviços lançados no sistema de gestão de serviços do DMAE, nos termos do inciso XV do art. 6º da Lei 14.133/21, devendo ser aplicadas as regras disciplinadas nesta Lei sobre bens e serviços de fornecimento contínuo.

### **3 – ABRANGÊNCIA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E REQUISITOS**

3.1. Os serviços descritos neste Termo de referência irão atender todos os clientes do DMAE internos e externos, em todo o município de Poços de Caldas – MG ou mesmo a nível nacional.

3.2. A operadora de telefonia fixa vencedora deste processo licitatório deverá estar devidamente licenciada e autorizada junto a ANATEL para a Prestação de Serviço de Telefonia Fixa e também licenciada e autorizada a prestar serviço do fornecimento de telefonia fixa sobre IP.

3.3. O serviço de telefonia fixa 0800 deverá estar de acordo com a regulamentação da ANATEL.

3.4. O serviço de telefonia fixa 0800 deverá ter cobertura no perímetro urbano de Poços de Caldas no endereço Rua São Paulo, 664 - Centro - Poços de Caldas - MG.

3.5. No início das operações, o DMAE realizará os testes de disponibilidade do serviço de telefonia, pois necessitamos que este serviço de telefonia 0800 opere normalmente com qualidade e com alta disponibilidade.

#### **3.6. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - TELEFONE FIXO VIRTUAL - DEFINIÇÃO:**

3.6.1. Contratação de empresa especializada, que possua outorga da Agência Nacional de Telecomunicações, para serviços de telefonia fixo comutada (STFC), sendo uma solução tecnológica de Telefonia Fixa Virtual hospedada em nuvem, com tráfego ilimitado para ligações locais e nacionais, fixo-fixo e fixo-móvel, e também a prestação de serviços de implantação, fornecimento, configuração, manutenção preventiva e corretiva, suporte do sistema de gerenciamento e monitoramento, disponibilizar Software do Computador (softphone), aplicativo para Smartphone (celular) para Apple e Android que permita efetuar ligações (STFC), pelo sistema ofertado.

3.6.2. O serviço a ser contratado contempla plataforma multicanal integrada para comunicação corporativa, que vai proporcionar ao DMAE maior eficiência e gerenciamento do relacionamento do atendimento com o cidadão. Com uma ferramenta multicanal em nuvem que reúna todas as funções contidas neste orçamento, é possível garantir uma comunicação corporativa flexível e, do mesmo modo, que o cidadão tenha igualdade de tratamento de suas demandas por serviços públicos e por informações.

### **3.7. DESCRIÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - CARACTERÍSTICAS**

3.7.1. Numeração de rede fixa.

3.7.2. Permite portabilidade pelo STFC, conforme regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

3.7.3. Serviço de voz fixa na nuvem.

**3.8. FUNCIONALIDADES** - As principais funcionalidades envolvem os seguintes atributos:

3.8.1. Chamada em Espera: Consiste no envio de um tom audível a um assinante em conversação, informando que existe a tentativa de se estabelecer outra conexão com seu número de ramal. Através de determinados procedimentos, o usuário chamado pode reter a ligação em curso e atender à segunda ligação ou realizar outras atividades;

3.8.2. Captura de Chamada: Permite ao usuário capturar chamadas destinadas a qualquer outro ramal;

3.8.3. Consulta e Transferência: Permite que a chamada destinada a um determinado ramal seja transferida para outro;

3.8.4. Não Perturbe: Consiste no encaminhamento de todas as chamadas dirigidas ao ramal para o atendimento em uma máquina anunciadora que avisa da programação efetuada;

3.8.5. Desvio Incondicional de Chamada: Transferência a um ramal definido, independente da condição;

3.8.6. Desvio de Chamada: Deve ocorrer se o ramal não for atendido, estiver ocupado ou indisponível;

3.8.7. Rediscagem: Permite discar o último chamado;

3.8.8. Softphone: O ramal fixo deve permitir a utilização de um softphone em computador ou dispositivo móvel;

3.8.9. Smartphone: O ramal fixo deve permitir a utilização de um smartphone;

3.8.10. Aparelho IP: O ramal fixo deve permitir a utilização de um aparelho IP, onde existe alguma infraestrutura de conectividade à rede IP do DMAE;

3.8.11. Plano de Chamadas: Deve permitir que a administração configure diferentes perfis de chamada de entrada/saída;

3.8.12. Log de Chamadas: Possibilidade de se visualizar o histórico de ligações realizadas, perdidas e recebidas.

**3.9.LICENCIAMENTO DO SOFTWARE** - O licenciamento de software consiste na cessão temporária de direito de uso (subscrição) da solução:

3.9.1. Está contemplado serviços agregados relacionados ao licenciamento de software, tais como os serviços de atualização de versão, manutenção e suporte técnico.

3.9.2. Será de responsabilidade da Contratada o fornecimento das licenças e/ou direito de acesso que se fizerem necessários pela Contratante.

3.9.3. Será fornecido a licença de softphone para PC e para celular (APP) para cada ramal sem custo adicional.

**3.10. SOFTPHONE IP E SMARTPHONE PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS OU DESKTOPS**

3.10.1. Permite ligações e conferências áudio e videoconferência em cada sala pessoal, com 02 participantes internos;

3.10.2. Possui versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10, iOS 10 ou superior e Android 9 ou superior;

3.10.3. Possui publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);

3.10.4. Permite que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como “ocupado”; Suporta transferência de chamadas;

3.10.5. Suporta retenção de chamada;

3.10.6. Suporta serviço de presença, chat, áudio e vídeo;

3.10.7. A licença torna possível a comunicação com os aparelhos IP, softphone e smartphone da contratada;

3.10.8. A licença fornece um histórico de chamadas, incluindo ligações não atendidas;

3.10.9. A licença possibilita a configuração de estado ausente ou ocupado.

**3.11. INFRAESTRUTURA E AMBIENTE DE INSTALAÇÃO DA CONTRATADA (NUVEM)**

- 3.11.1. A infraestrutura de hospedagem do sistema e do banco de dados será de responsabilidade da CONTRATADA, na modalidade “Computação em nuvem”, sob a modalidade Software como Serviço-SAAS;
- 3.11.2. O datacenter que hospedará a solução do serviço de voz virtual em nuvem está situado em território brasileiro, para fins de evitar latência;
- 3.11.3. A CONTRATADA garante a replicação e cópias de segurança (backups) de todos os dados da solução;
- 3.11.4. A solução de serviço de voz virtual na nuvem possui redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir alta disponibilidade;
- 3.11.5. A solução de serviço de voz virtual na nuvem deverá estar hospedada em 02 (dois) datacenters;
- 3.11.6. Será de responsabilidade da CONTRATADA o provimento de absolutamente todos os recursos necessários à operacionalização livre e desembaraçada da solução, cabendo à CONTRATANTE, unicamente, prover a conexão de internet e os equipamentos;
- 3.11.7. A infraestrutura da CONTRATADA deverá garantir ainda a operacionalização do sistema pela CONTRATANTE de forma rápida, segura e ininterrupta observado também a segurança e integridade dos dados e informações trafegadas no âmbito de operação do sistema, bem como da respectiva base de dados.

### **3.12. INSTALAÇÃO DE SOFTPHONE NOS COMPUTADORES DA CONTRATANTE**

#### **3.12.1. Windows (Configurações Mínimas):**

- a) Processador 2GHz ou superior;
- b) Memória 2 GB RAM;
- c) Espaço em disco de 300MB;
- d) Sistema Operacional Microsoft Windows 10;
- e) Conexão com a Internet;
- f) Placa de Som Full duplex, 16-bit, ou o uso de headset em sua USB;
- g) Placa de Vídeo com suporte a DirectX 9.0c;

#### **3.12.2. Aplicativo no Celular (Smartphone):**

- a) Deve estar disponível nas lojas virtuais para Apple e Android.

**3.13. PORTAL DE RELATÓRIOS** - O portal de relatórios estará disponível para o administrador do portal web com várias funções para a monitoria dos sistemas, como dashboard de chamadas, gráficos de utilização e detalhamento de chamadas:

- 3.13.1. Será fornecido sistema de bilhetagem das ligações realizadas;
- 3.13.2. O sistema de gerenciamento permite a centralização da bilhetagem, administrando todos os ramais e códigos pessoais individuais sobre o todo o sistema;
- 3.13.3. Os relatórios serão gerados para acesso via web;
- 3.13.4. O sistema possui um programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas através dos troncos unidirecionais, bidirecionais com emissão de relatórios programáveis do tipo:
  - a) Número do assinante chamador (Entrada ou Saída);
  - b) Data do Registro da Chamada (Entrada ou Saída);
  - c) Hora e minuto da chamada (Entrada ou Saída);
  - d) Canal ou Linhas Troncos ocupadas (Entrada ou Saída);
  - e) Número Telefônico (Entrada ou Saída);
  - f) Relatório de Ligações por usuário;
  - g) Relatório de Ligações por código de Usuário;
  - h) Relatório de Ligações por Departamento;
  - i) Relatório de Ligações por Linha tronco;
  - j) Relatório de ligação por tempo de chamada;
  - k) Relatório de ligação por data e Hora.

#### **4 – FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO**

- 4.1. Os serviços tem natureza contínua e serão prestados sob a forma de prestação de serviço de telefonia 0800 na estrutura física do DMAE, localizada na Rua São Paulo, nº 664 - Centro - Poços de Caldas - MG.
- 4.2. A prestação dos serviços, cuja descrição encontra-se neste Termo, será contratada por linha de celular com a entrega dos seguintes pacotes:
  - 4.2.1. O PABX deverá estar em nuvem.
  - 4.2.2. A proponente vencedora deverá entregar 4 aparelhos IP com handset para atender a solução proposta no Call Center do DMAE.
  - 4.2.3. O serviço será utilizado para receber ligações dos consumidores do DMAE, portanto, não deverá haver custo de ligação para quem ligar para este 0800 do DMAE.
  - 4.2.4. O serviço de telefonia fixa 0800 deverá haver alta disponibilidade, não ocorrendo falhas que possa impedir que o consumidor possa contatar o DMAE.
  - 4.2.5. O serviço de 0800 no DMAE funciona 7 dias por semana, 24 horas por dia.
  - 4.2.6. O sistema proposto deverá ter:
    - 4.2.6.1. URA nível 1
    - 4.2.6.2. Gravador de ligações

4.2.7. Qualquer custo de licença de uso da solução proposta, deverá estar com os custos inclusos na proposta comercial.

**4.3. CARACTERÍSTICAS DO PLANO** - O plano possui as seguintes características de tráfego:

4.3.1. Ligações locais – Móvel para fixo e VC1: ilimitado

4.3.2. Ligações de longa distância nacional – Móvel para Fixo, VC2 e VC3: ilimitado

**4.4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SERVIÇO DE VOZ NA NUVEM ARMAZENADO NO AMBIENTE DA CONTRATADA**

4.4.1. A CONTRATADA possui licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

4.4.2. O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância permite a realização de chamadas locais para telefones fixos e para telefones móveis:

4.4.2.1. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades do Órgão para telefones fixo nesta mesma área.

4.4.2.2. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades do Órgão para telefones móveis nesta mesma área.

4.4.2.3. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD).

4.4.2.4. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinadas a telefones moveis compreendidas por códigos nacionais (DDD).

4.4.3. A Solução possui interface de gerenciamento WEB, em Português do Brasil, com compatibilidade no mínimo com os navegadores, Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox, em suas versões atualizadas.

4.4.4. Todo o gerenciamento e operação do sistema são disponibilizados através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais. A ferramenta de gerenciamento permite a configuração de perfis de usuários, definindo níveis de acesso a cada perfil.

4.4.5. A solução e o sistema não são baseados ou derivados da solução de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch ou qualquer outra de código aberto.

4.4.6. A solução segue o plano geral de metas de universalização da Anatel e possui números válidos na rede nacional de telefonia, para a área de cobertura do código de área (35) do estado de Minas Gerais, do tipo discagem direta a ramal (DDR).

#### 4.5. CONTRATO E DO INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.5.1. O prazo de vigência do contrato a ser firmado será de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura.

4.5.2. O prazo para o início da execução dos serviços será de, no máximo, 28 (vinte e oito) dias, contados a partir da assinatura do contrato ou Ordem de Início dos Serviços.

4.5.3. No preço proposto estão incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos como: transportes, impostos de qualquer natureza e despesas diretas ou indiretas para a realização das atividades relacionadas à contratação.

**4.6. PLANO DE INSTALAÇÃO INICIAL** O prazo para instalação é de 28 dias após a assinatura do contrato, de acordo com o quadro abaixo:

ITEM	ATIVIDADE OU SERVIÇO	MÉTRICA	PRAZO
01	Ativação das licenças para uso em terminais de multimídia (endpoints), aparelho IP, desktop, tablets e smartphones	Prazo em dias úteis após assinatura do contrato.	28
02	Apoio a configuração remota dos terminais multimídia (endpoints).	Prazo em dias úteis após assinatura do contrato.	28
03	Portabilidade numérica.	Prazo em dias corridos após ativação e testes dos endpoints.	20

4.6.1. Deverá haver a indicação do responsável técnico pelo projeto proposto;

4.6.2. O Objeto deste contrato deverá estar disponível para plena utilização em até 28 (Vinte e Oito) dias úteis da Nota de Empenho;

4.6.3. Poderá ocorrer a terceirização das operações de instalação e manutenção, necessários para o efetivo fornecimento do objeto da presente contratação.

**4.7. PRAZO PARA REPARO** O suporte técnico, 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 7 (sete) dias da semana, para atendimento às solicitações de reparo.

O tempo máximo de reparo para cada serviço será definido conforme a natureza do problema. Para tanto, será considerada a taxa de erro abaixo do nível mínimo de qualidade do serviço. A Contratada deverá informar ao DMAE, através de contato telefônico, a resolução das anormalidades. Para os padrões segue descrito abaixo:

NATUREZA	TEMPO	DESCRIÇÃO
Crítico	4 Horas	Caracterizada pela perda de serviço do cliente. Estão incluídos como falha crítica, mas não são exclusivos: Não recebe ou não realiza nenhuma chamada de todos os ramais do grupo de trabalho.
Majoritário	8 Horas	Não causa a perda imediata de serviço do cliente, porém degrada a qualidade do serviço ofertado. Estão incluídos como falha majoritária, mas não são exclusivos: Falhas no processamento de qualquer tipo de chamadas acima de 80% dos ramais;
Minoritário	32 Horas	São condições menores que não afetam o serviço e não tem impacto na qualidade de serviço ofertado. Estão incluídos como falha minoritária, mas não são exclusivos. Qualquer falha que impossibilite a utilização do serviço de forma pontual; Não completa chamadas para determinados números. Quando o problema estiver localizado em outra Operadora do sistema STFC, o tempo de solução seguirá o desta outra Operadora que conforme regimento da Anatel é de até 120 horas.

#### 4.8. SUPORTE TECNICO DO SISTEMA DE TELEFONIA FIXA - A CONTRATADA

deverá fornecer canais de atendimento através de e-mail e número 0800 para abertura e acompanhamento de chamados técnicos. O canal de atendimento contém no mínimo as seguintes informações:

- 4.8.1. O número de protocolo do atendimento;
- 4.8.2. A data e hora de registro e de conclusão do atendimento;
- 4.8.3. A classificação de Severidade (Alta, Média, Baixa);
- 4.8.4. A síntese da demanda;
- 4.8.5. O encaminhamento dado pela CONTRATADA;
- 4.9. A CONTRATADA oferece suporte imediato de um time de especialistas.
- 4.10. Quando a solução apresentar falhas, seja no âmbito da plataforma ou da aplicação do cliente, o reparo será de inteira responsabilidade do prestador de serviço.

## 5 – DO PROCESSO DE AQUISIÇÃO

5.1. Os serviços têm natureza contínua e serão prestados sob a forma de execução direta, no regime de empreitada por preço unitário por linha de telefonia fixa 0800 com os serviços estabelecidos neste termo de referência.

5.3. Para o fornecimento e garantia de todo o objeto, será ser formalizado Contrato Administrativo, o qual estabelecerá em suas cláusulas todas as condições, obrigações e responsabilidades entre as partes, em conformidade com este Termo de Referência e Proposta da empresa vencedora.

5.4. **Vigência contratual:** Considerando o prazo de entrega/execução do objeto, o prazo de vigência contratual será de 12 (doze) meses, contados após a assinatura ou após o recebimento do instrumento que o substitua.

5.4.1. Considerando tratar-se de serviço ou fornecimento contínuo e observada a disponibilidade de créditos orçamentários, bem como a previsão no plano plurianual, o contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima de 10 (dez) anos, conforme interesse da Administração, desde que as condições e os preços permaneçam vantajosos para o DMAE, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.

### 5.5. Requisitos mínimos de qualificação econômico-financeira:

5.5.1. A aptidão econômico-financeira do licitante de que está apto a cumprir as obrigações decorrentes do futuro contrato, deverá ser comprovada de forma objetiva, por meio da apresentação da seguinte documentação:

5.5.1.1 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

5.5.1.2. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis do último exercício.

5.5.1.2.1. No caso de pessoa jurídica constituída há menos de 02 (dois) anos, deverá ser apresentado do último exercício social.

5.5.1.3. Declaração, assinada por profissional habilitado da área contábil, que ateste o atendimento pelo licitante dos seguintes índices econômicos, a serem previstos no edital: **Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) iguais ou superiores a 1 (um).**

Nota: Os índices econômicos acima estabelecidos foram adotados por serem os índices usualmente adotados em contratações da administração pública e não se referem a valores mínimos de faturamento anterior e a índices de rentabilidade ou lucratividade conforme vedação legal.

### 5.6. Requisitos de garantia para o cumprimento contratual

**5.6.1.** Com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações assumidas pelo contratado perante a Administração, inclusive as multas, os prejuízos e as indenizações decorrentes de inadimplemento ou inexecução contratual será exigida, mediante previsão no edital, prestação de **garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato**, cabendo ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

I - caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

II - seguro-garantia;

III - fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

**5.6.2.** Nos termos do §3º do art. 96 da Lei 14.133/21 o edital fixará prazo mínimo de 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, para a prestação da garantia pelo contratado quando optar pela modalidade de seguro-garantia.

**5.6.3.** A garantia prestada pelo contratado será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

**5.6.4.** Nos casos de contratos que impliquem a entrega de bens pela Administração, dos quais o contratado ficará depositário, o valor desses bens deverá ser acrescido ao valor da garantia.

## **6 – LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

6.1. A prestação do serviço ocorrerá em sua maioria no perímetro urbano de Poços de Caldas, no endereço Rua São Paulo, 664 - Centro - Poços de Caldas - MG.

## **7 – VISITA TÉCNICA**

7.1. Caso o licitante tenha interesse na realização de visita técnica para conhecimento dos serviços e local de execução, deverá entrar em contato com o(a) Pregoeiro(a), através do e-mail indicado no edital, que designará data e horário para tanto.

7.2. Na visita técnica acima citada, o profissional deverá estar devidamente credenciado pela empresa interessada, portando consigo Contrato Social da Empresa (onde contenha seu nome como proprietário, sócio proprietário etc.) ou Procuração que delegue poderes de representação, firmada por responsável legal pela empresa.

7.3. Caso o item 7.2 supracitado não seja cumprido, a visita não será realizada.

## 8. SLA

*Para a gestão estratégica de Telecom, o SLA (Service Level Agreement) é a melhor maneira de garantir controle de qualidade, disponibilidade e segurança de serviços. Atualmente as telecomunicações são um elemento central para que empresas de qualquer ramo ou qualquer tamanho atuem com eficiência e mantenham-se competitivas e sustentáveis. Para isso, é de fundamental importância garantir que a qualidade, disponibilidade e segurança dos serviços de Telecom estejam sempre de acordo com o que é registrado nos contratos. E a melhor forma de controlar isso é por meio de um SLA.*

**OBSERVAÇÃO: A PROPONENTE VENCEDORA DEVE CUMPRIR OS TEMPOS ESTABELECIDOS PELA ANATEL BEM APRESENTAR O SLA DE ATENDIMENTO E PRAZOS DO ATENDIMENTO DOS TIPOS DE SERVIÇOS ATENDIDOS PELA OPERADORA DE TELEFONIA FIXA / SERVIÇO DE 0800**

### 8.1. O QUE SIGNIFICA SLA

**SLA significa Service Level Agreement, ou Acordo de Nível de Serviço. Ou seja, é um acordo que detalha todos os padrões de performance que devem ser cumpridos, segundo os termos e condições definidas em contrato entre fornecedor e cliente.**

Dessa forma, esse documento estabelece o entendimento sobre qual é o nível mínimo aceitável de serviço que será entregue. Assim reduz os riscos de problemas entre as partes, garantindo que todos estejam cientes quanto às expectativas e obrigações.

Além disso, um SLA pode incluir tanto um acordo para cobrir os serviços entre um fornecedor e um cliente, quanto os serviços de um Departamento de Telecom e TI para outros setores ou filiais de uma empresa.

### 8.2. AS PRINCIPAIS VANTAGENS DO SLA

#### 8.2.1. MAIOR SEGURANÇA PARA TODOS

**Por meio do SLA, as partes envolvidas no contrato garantem o tempo de restabelecimento do serviço** caso este apresente qualquer tipo de falha ou interrupção no fornecimento. Além disso, em alguns casos também pode estabelecer o prazo para resolução de chamados referentes a outros problemas, como as cobranças indevidas.

Desse jeito, ele funciona como uma camada extra de segurança para ambas as partes, pois regula as expectativas sobre a qualidade e disponibilidade dos serviços. Por exemplo, existem situações em que uma operadora pode prometer disponibilidade de rede em 99,99% do tempo e fornecer descontos proporcionais ao tempo de indisponibilidade, caso ela venha a acontecer. Caso o acordado em contrato não seja cumprido, o cliente também tem a segurança de que poderá procurar outro fornecedor sem ter que pagar multa rescisória ou aguardar o final da vigência contratual.

### 8.2.2. AVALIAÇÃO DOS TEMPOS DE RESPOSTA E SOLUÇÃO DE TICKET

O cliente está cada vez mais exigente em relação ao atendimento das empresas e esperando respostas rápidas para suas solicitações. De acordo com [uma pesquisa](#), a maioria dos brasileiros espera um retorno em até 10 minutos em canais como aplicativos de mensagem, chat e telefone. No caso do e-mail, a tolerância é um pouco maior, embora a maioria dos entrevistados indiquem que esperam até 24 horas por uma resposta.

**Todo SLA deve indicar de forma clara quais serão os prazos e os indicadores de desempenho que serão utilizados.** Por isso, também cumpre um papel fundamental no gerenciamento e melhora do tempo de resposta e de solução de tickets, dois dos principais índices de qualidade no atendimento ao cliente.

O tempo de resposta é o tempo que o atendimento leva desde a abertura do chamado até dar a primeira resposta. Já o tempo para solução de ticket é a soma do tempo total de atendimento desde o primeiro contato até a solução do problema.

### 8.2.3. MAIS TRANSPARÊNCIA E CONTROLE

**As métricas e KPIs estabelecidos em acordo permitem monitorar de forma clara e direta se os serviços prestados estão alinhados, não só com as exigências e necessidades, como também às estratégias de negócio.** Alguns exemplos de métricas e KPIs são: a taxa de disponibilidade dos serviços, o tempo máximo de resposta aos chamados e o tempo máximo de solução dos problemas.

Com os padrões definidos no SLA, gestores e equipes conseguem avaliar, mensurar e fazer comparações de maneira transparente sobre o nível de serviço prestado, ganhando autonomia e controle para tomar decisões fundamentadas.

### 8.2.4. MELHORIAS NA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

**Um bom relacionamento com cliente só é possível por meio de um bom serviço de telecom e da disponibilidade dos canais de atendimento.** Por isso, o cumprimento de um SLA gera uma melhoria na experiência do usuário com o atendimento, que é fundamental para qualquer tipo de empresa nos dias de hoje.

### 8.2.5. OTIMIZAÇÃO DE RECURSOS E MAIS EFICIÊNCIA

**Por fim, os indicadores do SLA oferecem informações estratégicas importantes para melhorias**, permitindo identificar pontos fracos para corrigi-los com agilidade e assertividade, trazendo eficiência na operação e economia de recursos, em alguns cenários específicos.

## 8.3. TIPOS DE SLA

O SLA de Telecom pode ser dividido em dois tipos básicos:

### 8.3.1. SLA CENTRADO NO CLIENTE

Nesse modelo, o foco é total na qualidade da experiência do cliente. Para cada um é criado um SLA customizado, contendo as obrigações, exigências e expectativas sobre o nível de serviço, para oferecer e assegurar exatamente o que esse cliente precisa, na forma que ele quer.

É o modelo adequado para a gestão estratégica de Telecom em empresas que dependem diretamente da disponibilidade, segurança, velocidade e eficiência dos serviços para a sua operação, como um e-commerce, por exemplo. Imagine o impacto no atendimento (e nas vendas!) que um site fora do ar em um período como a Black Friday pode ter.

### 8.3.2. SLA CENTRADO NOS SERVIÇOS

Uma forma mais simples de fazer um SLA, utilizada nos planos individuais e familiares, já que é focada nos serviços prestados pela operadora para atender todos os tipos de cliente, e que portanto não permite o acréscimo de itens personalizados.

## 8.4. IMPORTÂNCIA DO SLA NA GESTÃO DE TELECOM

No contexto em que a qualidade, segurança e disponibilidade dos serviços de telecomunicações são cada vez mais cruciais para a operação de qualquer negócio, monitorar o cumprimento do SLA, em tempo real, é imprescindível.

Essa importância fica ainda maior quando analisamos dados como os da recente pesquisa [Consumidor em Números 2020](#). De acordo com o estudo, no ano passado o setor de Telecom mais uma vez foi um dos recordistas em reclamações, com **26,6% das queixas**, atrás somente de bancos e financeiras.

Em sites especializados como o Reclame Aqui, podemos conferir que nos últimos anos a origem da maior parte dessas queixas contra prestadores de serviços de telecomunicações, têm origem em problemas como:

- Cobranças indevidas;
- Cancelamento;
- Qualidade da internet;
- [Portabilidade](#);
- Planos e tarifas;
- Mau atendimento.

Entretanto, em geral quando olhamos para o lado dos clientes, constatamos que poucas empresas se dedicam à [gestão de Telecom estratégica](#), capaz de reduzir

significativamente a maioria desses problemas com a boa gestão e monitoramento do SLA.

Afinal, não existe um bom nível de serviço sem:

- Acompanhamento em tempo real dos serviços prestados;
- Geração de relatórios periódicos alinhados às métricas e KPIs estabelecidos em um SLA;
- Um plano de ação para corrigir erros de maneira ágil e precisa;
- E, principalmente, sem o uso inteligente de dados e informações para otimizar a produtividade, economia e precisão.

Para isso, existem hoje no mercado, diversas opções de softwares para gestão de Telecom que conseguem auxiliar nessa tarefa com bastante eficiência, além de exigir um investimento baixo ou até mesmo sem custo algum, e que podem render maior produtividade – e lucros para sua empresa.

Essas ferramentas permitem fazer a gestão de Telecom estratégica e mais eficiente, por meio da automação de tarefas. Essa tecnologia tem a capacidade de avaliar a integridade e desempenho de contratos de serviços de Telecom para corrigir problemas, assegurando a conformidade com SLAs cada vez mais específicos e complexos.

Além do tempo de resposta e de indicadores da disponibilidade de serviços, alguns pontos básicos devem ser observados em um SLA.

8.5. O SLA deve especificar detalhadamente, em termos claros e mensuráveis, quais são os serviços que serão prestados, o que deve incluir:

- Prazos de realização para cada tipo de serviço;
- Quais as garantias, benefícios e obrigações de ambas as partes;
- Quem serão os responsáveis por cada atividade;
- Como será feita e qual a frequência das análises dos indicadores de desempenho;
- Qual o nível de serviço que deve ser esperado em termos de atraso, taxa de erro, disponibilidade, tempo de resposta e prazo para solução de ticket, entre outras métricas estabelecidas;
- Regras de indenização sobre violações de nível de serviço;
- Quais os mecanismos de atualização de contrato;
- Termos de compromisso.

É indicado buscar orientação jurídica para analisar se o SLA está escrito de maneira objetiva e se garante todas as suas necessidades durante o período de vigência do contrato, incluindo atualizações.

## 8.6. DEFINA PRIORIDADES PARA PRAZO DE RESPOSTA E O TEMPO DE SOLUÇÃO DE TICKET

Os problemas definidos no SLA como de gravidade 1, por exemplo, são urgentes. Portanto, devem ter o tempo médio de resposta e o tempo médio de reparo menores do que um problema de gravidade 3.

Da mesma forma, o acordo de SLA deve estabelecer uma hierarquia. É fundamental reconhecer a importância de cada usuário e entender que precisa cumprir o SLA corretamente, de acordo com as prioridades definidas. Digamos que se um usuário definido como VIP, um CTO por exemplo, não puder acessar uma informação na Nuvem em seu smartphone em um sábado pela manhã, o problema deve ser tratado como gravidade 1.

Em regulação, para tanto, os serviços de telefonia móvel devem ser confiáveis, e com regras de segurança na comunicação restabelecer a comunicação rotas de teleatendimento realizados pela Contratada deverão ser realizados diariamente, durante 24 (vinte e quatro) horas, sete dias por semana, inclusive sábados, domingos, feriados nacionais e datas comemorativas. A execução do serviço de teleatendimento será de responsabilidade exclusiva da Contratada, cabendo ao DMAE a responsabilidade pelo acompanhamento e fiscalização dos serviços.

8.7. Os serviços deverão ser executados observando a legislação vigente, as normas/instruções emitidas pelo DMAE e o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

8.8. Prazos que devem ser cumpridos pelas prestadoras no que se refere às principais solicitações dos consumidores

Entrega do documento de cobrança	Deve ser entregue 5 dias antes do vencimento. ( <a href="#">Art. 76</a> da Resolução nº 632/2014 da Anatel)
Validade dos Créditos Pré-pagos	Caso as Prestadoras ofertem créditos com prazo de validade, a prestadora não pode oferecer créditos com validade menor que 30 dias, devendo assegurar ao consumidor a aquisição de créditos com prazo de validade igual ou superior a 90 dias e 180 dias. ( <a href="#">Art. 68</a> da Resolução nº 632/2014 da Anatel)
Suspensão do serviço por falta de pagamento	Em caso de inadimplência, as prestadoras podem suspender os serviços do usuário, sempre respeitando os seguintes prazos:  a) 15 dias da notificação: suspender parcialmente o provimento do serviço, com bloqueio dos serviços e facilidades que importem ônus para o consumidor (esta medida é chamada de suspensão

parcial);

b) 30 dias após a suspensão parcial: suspender totalmente o provimento do serviço. Neste caso, é vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviços (suspensão total);

c) 30 dias após a suspensão total: desativar definitivamente o serviço do consumidor e rescindir o contrato de prestação do serviço.

Caso o consumidor efetue o pagamento antes da rescisão, a prestadora deve restabelecer o serviço em 24 horas, contadas a partir do conhecimento da quitação do débito ou da inserção de créditos.

([Arts. 90 a 100](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel)

---

Suspensão do serviço a pedido do consumidor	Pode ser solicitado pelo consumidor adimplente uma vez a cada 12 meses, pelo prazo mínimo de 30 dias e máximo de 120 dias. A prestadora tem o prazo de 24 horas para atender o pedido. ( <a href="#">Art. 34</a> da Resolução nº 477/2007 da Anatel)
Cancelamento	Quando o pedido de cancelamento for efetuado com intervenção do atendente deve ser efetivado imediatamente. Quando o pedido não ocorrer com esta intervenção seus efeitos passarão a valer após 2 dias úteis do pleito. ( <a href="#">Arts. 14 e 15</a> da Resolução nº 632/2014 da Anatel)
Fidelização	Prazo de permanência máximo de 12 meses. ( <a href="#">Arts. 57 a 59</a> da Resolução nº 632/2014 da Anatel)
Portabilidade	Até 3 dias úteis. O usuário pode desistir da portabilidade até o 2º dia útil. ( <a href="#">Art. 49, I</a> do Anexo à Resolução nº 73/1998 da Anatel)
Central de Atendimento	As informações solicitadas pelo consumidor devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 5 dias úteis a partir do seu recebimento. ( <a href="#">Art 8ª</a> da Resolução nº 632/2014 da Anatel)
Ouvidoria	As ouvidorias devem assegurar tratamento específico e individual às demandas de consumidores já analisadas pelas prestadoras, e o prazo para tratamento dessas demandas nas ouvidorias é de 10 dias corridos. ( <a href="#">Art 104-A</a> da Resolução nº 632/2014 da Anatel)
Gravações das chamadas	A prestadora deve manter as gravações à disposição do consumidor por 6 meses. Ela tem até 10 dias para disponibilizar as gravações na internet (Espaço Reservado ao Consumidor), por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a critério do consumidor, e sem qualquer ônus. ( <a href="#">Art. 26</a> da Resolução nº 632/2014 da Anatel)

---

**Fonte: Site da ANATEL - AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES**

## **8.7.PRAZO DE ATENDIMENTO PARA AS OPERADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES - CONFORME ANATEL**

8.7.1 De acordo com a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), as operadoras são obrigadas a atender as solicitações dos usuários dentro de um determinado prazo. No caso de serviços de telefonia móvel, as operadoras tem um prazo máximo de até 24h (vinte quatro horas) úteis para atender solicitações.

8.7.2. As operadoras de telecomunicações deverá disponibilizar canal de atendimento como telefone, chat on-line, e-mail e atendimento presencial.

8.7.3. As informações devem ser claras e precisas sobre o serviço ofertado, tarifas, promoções e condições contratuais.

8.7.4. A operadora deve manter o registro das solicitações que o gestor do DMAE vier solicitar e fornecer um protocolo de atendimento.

8.7.5. As operadoras devem atender as regras estabelecidas pelas resoluções como a 632 de 07 de Março de 2014.

## **9 – DAS CONDIÇÕES A SEREM EXIGIDAS DO VENCEDOR PARA A CONTRATAÇÃO**

### **9.1. INFRAESTRUTURA PARA O SISTEMA DE TELEFONIA FIXA 0800 PARA O DMAEL**

9.1.1 A proponente vencedora deve possuir um portal na web para acesso aos serviços de telefonia 0800 onde possa realizar a verificação das contas e serviços contratados.

9.1.2. Através deste canal seja possível realizar a contestação de serviços ou dados da conta gerada para o DMAE.

9.1.3. A operadora vencedora deve ministrar o Treinamento do pessoal do DMAE para uso da plataforma.

9.1.3.1. Será necessário o treinamento de dois integrantes do DMAE que controlam o serviço de telefonia móvel.

9.1.3.2. O treinamento poderá ser in loco ou remotamente (via vídeo conferência).

9.1.4. A empresa proponente vencedora deve atender a Resolução 632 da Anatel. Esta resolução determina que as operadoras devem fornecer acesso gratuito à Central de Atendimento Telefônico, que deve funcionar ininterruptamente 24 horas por dia, 7 dias por semana.

## **10 – QUANTITATIVO**

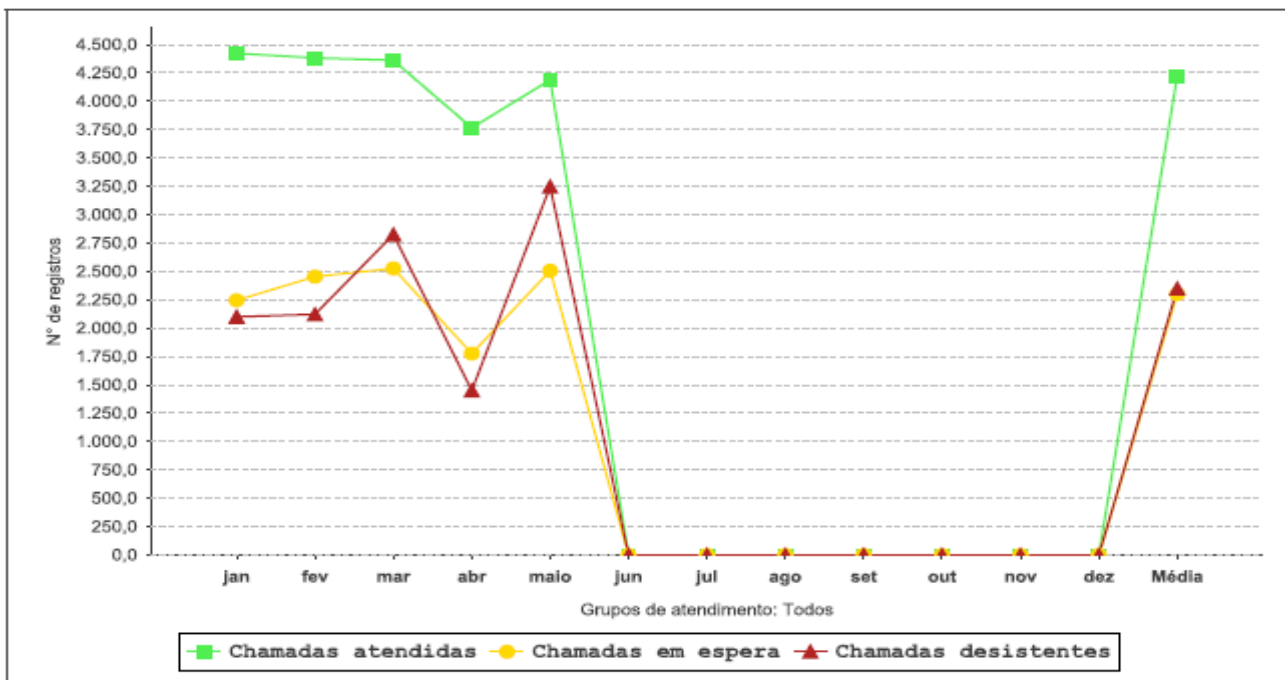
11.1. Quadros demonstrativos do histórico de consumo do DMAE.

Sistema Call Center

Comparativo Call Center por períodos anuais - Geral - 2021 a 2023 - Receptivo

Chamadas atendidas

Mês	Chamadas - 2021	Chamadas - 2022	Chamadas - 2023
Janeiro	6214	4958	4427
Fevereiro	5288	5123	4382
Março	5701	5733	4362
Abril	6462	5430	3770
Maió	4823	5647	4196
Junho	5510	5264	226
Julho	5812	5145	0
Agosto	5599	5361	0
Setembro	5536	4789	0
Outubro	4731	4081	0
Novembro	5767	3832	0
Dezembro	5685	3655	0
Outubro	0	0	0
Novembro	0	0	0
Dezembro	0	0	0
Média	4224	2301	2349
Total	21120	11507	11746



## Sistema Call Center

## Grupos de atendimento - Análise por faixas de tempo - 01.05.2023 a 31.05.2023 - Todos -

0 a 15 seg		
Chamadas atendidas	Chamadas em espera	Chamadas desistentes
166	145	579

16 a 30 seg		
Chamadas atendidas	Chamadas em espera	Chamadas desistentes
217	144	223

31 a 60 seg		
Chamadas atendidas	Chamadas em espera	Chamadas desistentes
867	258	281

1 a 2 min		
Chamadas atendidas	Chamadas em espera	Chamadas desistentes
1662	497	383

2 a 3 min		
Chamadas atendidas	Chamadas em espera	Chamadas desistentes
682	313	388

3 a 4 min		
Chamadas atendidas	Chamadas em espera	Chamadas desistentes
285	244	354

4 a 5 min		
Chamadas atendidas	Chamadas em espera	Chamadas desistentes

## 11 – SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

11.1. Os empregados da Contratada com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha termos e condições de confidencialidade.

11.2. Para os colaboradores prestadores de serviço que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em acordo de confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação.

11.3. O contrato de trabalho ou o termo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre a responsabilização e sigilo das informações. Deve também ser expressa claramente, no contrato, a penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho.

11.4. Deverá existir processo disciplinar formal para os empregados da Contratada que tenham violado as políticas e procedimentos de segurança organizacional.

11.5. Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados em caso de suspeita de conduta indevida por parte do atendente, sendo o administrador de segurança, ou pessoa por ele indicada, capaz e responsável pela liberação ou alteração dos acessos do mesmo.

11.6. Para os casos de demissão do funcionário ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, serão adotados os seguintes procedimentos:

11.6.1. Comunicação tempestiva ao DMAE dos dados dos funcionários demitidos/dispensados;

11.6.2. Os acessos à ambientes e sistemas serão imediatamente bloqueados pelo DMAE.

11.7. Objetos utilizados no ambiente de trabalho que são de propriedade do DMAE deverão ser devolvidos pela Contratada.

11.8. As informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados são de propriedade exclusiva do DMAE.

11.9. Os usuários terão senhas personalizadas de acesso a sistemas e softwares.

11.10. Os usuários terão senhas com níveis de acesso restrito à sua função.

## **12 - LGPD**

12.1. A solução apresentada de chips de celulares e acesso a internet deverá atender a Lei Geral de Proteção de Dados LGPD (Lei 13709/2018 e Lei 13853/2019) afim de proteger os dados dos usuários, sendo que a empresa contratada deverá prestar suporte e treinamento remoto e local se necessário, aos usuários estipulados pelo gestor do contrato elegendo a específica permissão de acesso a esses usuários.

## **13 – DO PRAZO DE EXECUÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

13.1. Após assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, a Contratada terá o prazo de 30 (trinta) dias úteis para mobilização da estrutura básica para o início dos serviços, o que será submetido à aprovação da fiscalização e gestão do Contrato.

13.2. Entende-se por mobilização a colocação da quantidade de equipes de trabalho (pessoal, portabilidade, fornecimento de chips etc.) à disposição para inspeção da Contratante em data a ser definida.

13.3. Após a aprovação da estrutura básica necessária para executar os serviços, o fiscal do Contrato deverá emitir a Ordem de Serviço à Contratada para início dos trabalhos. O prazo de execução será de 12 (doze) meses a contar da Assinatura do contrato, prorrogáveis ao limite da lei 14133.

## **14 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

14.1. Fornecer, instalar e/ou manter em condições adequadas todos os equipamentos e matérias constantes deste Termo como de sua responsabilidade e necessários à adequada operação do serviço contratado.

- 14.2. Selecionar, contratar e treinar os profissionais de acordo com os requisitos de qualificação da função estabelecidos pelo DMAE.
- 14.3. Fornecer, mensalmente, a relação nominal dos empregados contratados para a prestação dos serviços contratados.
- 14.4. Prover supervisão administrativa dos serviços executados por seus empregados.
- 14.5. Responsabilizar-se pelo fiel cumprimento dos dispositivos da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT e da Portaria n. 3.2.14 de 08.06.79, do Ministério do Trabalho, relativos à Segurança e Medicina do Trabalho, bem como toda legislação correlata em vigor ou que vier a ser exigida, inclusive as medidas e normas emanadas pelo DMAE, nesse mesmo sentido.
- 14.6. Responsabilizar-se pela disciplina de seus empregados nos locais de trabalho, obrigando-se a substituir em até 24 (vinte e quatro) horas, os empregados cuja permanência seja considerada prejudicial às normas da boa conduta ou conveniência do trabalho, ou cujo desempenho profissional seja considerado insatisfatório pelos padrões exigidos pelo DMAE.
- 14.7. Garantir que seus empregados cumpram as normas e horários estabelecidos pelo DMAE.
- 14.8. Regularizar a situação legal de seus empregados perante as autoridades trabalhistas, sanitárias, previdenciárias e securitárias, nas áreas das administrações federal, estadual e municipal.
- 14.9. Responsabilizar-se pelo fornecimento de benefícios trabalhistas a seus empregados, transporte, os da convenção coletiva da categoria e outros pertinentes.
- 14.10. Guardar absoluto sigilo sobre quaisquer informações ou documentos a que tiver acesso no decorrer dos serviços e não transmitir qualquer informação a terceiros sem autorização, por escrito, do DMAE.
- 14.11. Responsabilizar-se por danos causados aos equipamentos e instalações, por seus empregados na prestação dos serviços, decorrentes de má operação ou negligência no uso.
- 14.12. Substituir seus empregados em caso de férias, doenças, faltas ou outros motivos de afastamento ou ausência.
- 14.13. Cumprir e fazer cumprir procedimentos e scripts previamente elaborados e autorizados pelo DMAE.
- 14.14. Manter a continuidade dos serviços dentro dos parâmetros de desempenho operacional estabelecidos mensalmente pelo DMAE.
- 14.15. Assumir os cursos e treinamentos extraordinários necessários para manter o padrão de desempenho dos serviços estabelecidos pelo DMAE.

14.16. Participar de reunião mensal de avaliação dos serviços, através de seu coordenador do Contrato.

14.17. Apresentar, mensalmente, a Nota Fiscal Fatura ou Recibo, sob pena de retenção pelo DMAE, cópias da Certidão Negativa de Débito – CND, relativo ao INSS; Certificado de Regularidade Fiscal – CRF, relativo ao FGTS; RE – Relação de Empregados e guia do ISS relativas ao mês da prestação de serviço.

## **15. DAS LEGISLAÇÕES PERTINENTES AO SERVIÇO DE TELEFONIA**

A proponente vencedora deve atender as exigências estabelecidas pela Anatel bem como os itens abaixo:

**15.1 Lei nº 9.472, de 16 de Julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT):** É de responsabilidade da Anatel. A Anatel deve licenciar o conjunto dos equipamentos ou aparelhos componentes da estação de telecomunicações. O art. 74, inciso I, da LGT, preservou a obrigação das prestadoras de atenderem à legislação local e às normas de engenharia e construção civil, de forma que o cumprimento de tais obrigações deverá ser fiscalizado pelos órgãos competentes. Os municípios são os detentores da competência para legislar sobre assuntos de interesse local e promover o adequado ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano. Os aspectos civis da instalação da estação de telecomunicações, com as correspondentes edificações, torres e antenas, bem como a instalação de linhas físicas em logradouros públicos, dependem da legislação local referente à urbanização e obras.

**15.2. Lei nº 11.934, de 05 de maio de 2009:** Dispõe sobre limites à exposição humana a campos elétricos, magnéticos e eletromagnéticos; altera a Lei no 4.771, de 15 de setembro de 1965; e dá outras providências.

**15.3. Lei nº 13.116, de 20 de abril de 2015 (Lei Geral das Antenas):** Estabelece normas gerais para implantação e compartilhamento da infraestrutura de telecomunicações e altera as Leis nº 9.472, de 16 de julho de 1997, 11.934, de 5 de maio de 2009, e 10.257, de 10 de julho de 2001.

**15.4. Decreto nº 10.480, de 1º de setembro de 2020:** Dispõe sobre medidas para estimular o desenvolvimento da infraestrutura de redes de telecomunicações e regulamenta a Lei Geral das Antenas.

**15.5. Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018 (Lei da Desburocratização):** Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.

**15.6. Convenção nº 169 da OIT:** Estabelece, dentre outras, a necessidade de consulta prévia a povos tradicionais tendo em vista a realização de empreendimentos potencialmente prejudiciais.

## **16 – DO PAGAMENTO**

17.1. Mensalmente, deverá ser encaminhado relatório do total de ligações geradas ou disponibilizadas no portal da proponente vencedora, por horário, classificadas em atendidas e não atendidas, para conferência e cálculo do pagamento. A data para vencimento deverá ser todo dia 25 de cada mês.

## **17 – DA VIGÊNCIA**

17.1. Por se tratar de serviços contínuos, o Contrato decorrente desta contratação terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado nos termos da lei 14133.

## **18 – GESTÃO DO CONTRATO**

18.1- Fica designado como Gestor do Contrato o servidor Luis Claudio Marques, email: [luiscl@dmaepc.mg.gov.br](mailto:luiscl@dmaepc.mg.gov.br), telefone 35 3697-0600 ramal 7007. E do fiscal do contrato a servidora Eliani Cristina de Souza Pedro.

Poços de Caldas, 19 de Abril de 2.024.

LUIS CLAUDIO MARQUES  
SETOR DE TELEFONIA  
ADMINISTRATIVA

MAURICIO KATO DA SILVA  
GERENTE DIVISÃO

**ANEXO II - MODELO DE DECLARAÇÃO CONJUNTA**

( ) Declaro que não incorro nas condições impeditivas do art. 14 da Lei Federal nº 14.133/21.

( ) Declaro que atendo aos requisitos de habilitação, conforme disposto no art. 63, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/21.

( ) Declaro que cumpro as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas, conforme art. 63, inciso IV, da Lei Federal nº 14.133/21.

( ) Declaro que a proposta apresentada para essa licitação está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório e me responsabilizo pela veracidade e autenticidade dos documentos apresentados.

( ) Declaro que minha proposta econômica 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 conduta vigentes na data de entrega da proposta, conforme art. 63, §1º, da Lei Federal nº 14.133/21.

( ) Declaro que estou ciente do edital e concordo com as condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, conforme o art. 67, inciso VI, da Lei Federal nº 14.133/21;

( ) Declaro para fins do disposto no inciso VI do art. 68, da Lei nº 14.133/21, que não emprego menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprego menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir dos 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º, da Constituição Federal/88.

( ) Declaro que não possuo, em minha cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º

( ) Declaro que não mantenho 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.

( ) Declaro para os devidos fins legais, sem prejuízo das sanções e multas previstas neste ato convocatório, estar enquadrado como ME/EPP/Cooperativa, conforme a Lei Complementar nº 123/2006, cujos termos declaro conhecer na íntegra, estando apto, portanto, a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts 42 a 49.

( ) Sim, ME ( ), EPP ( ), Coop ( )

( ) Não, outros enquadramentos

**ANEXO III – MODELO DECLARAÇÃO ENQUADRAMENTO**

Pregão Eletrônico nº

O licitante \_\_\_\_\_ CNPJ Nº \_\_\_\_\_,  
DECLARA 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.

DECLARA, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, que esta empresa, na presente data, é considerada:

( ) MICROEMPRESA, conforme inciso I do art. 3º da Lei Complementar nº 123 de 14/12/2006.

( ) EMPRESA DE PEQUENO PORTE, conforme inciso II do art. 3º da Lei Complementar nº 123 de 14/12/2006.

( ) MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL, conforme o art. 18-A da Lei Complementar nº 123/2006.

( ) COOPERATIVA conforme art. 34 da Lei nº 11.488 de 15/06/2007

Declara ainda que a empresa está excluída das vedações constantes dos §§ 4º, 9º e 10º do art. 3º e que não está incluída em nenhuma das hipóteses de desenquadramento previstas no art. 18 –A da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006.

Declara ainda não ter celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte no ano-calendário da realização desta licitação.

*Independente da periodicidade da escrituração contábil, a empresa pretendente a usufruir do regime favorecido de participação nas licitações de que trata a Lei Complementar n. 123/2006 tem o ônus de manter o controle constante do seu faturamento e atualizar com fidedignidade seus dados constantes em sistemas informatizados da administração pública. (ACÓRDÃO Nº745/2014 - TCU)*

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024.

\_\_\_\_\_  
(assinatura do profissional contábil – nº CRC)

**ANEXO IV – MODELO DE PROPOSTA****PREGÃO ELETRÔNICO Nº. \_\_\_\_/2024**

Ao Departamento Municipal de Água e Esgoto de Poços de Caldas – DMAE A empresa....., inscrita no CNPJ/MF sob o nº....., estabelecida à Av./Rua ....., nº ....., bairro....., na cidade de ....., CEP ....., telefone....., cel....., e-mail ....., vem pela presente apresentar abaixo sua proposta de preços para a contratação de \_\_\_\_\_, de acordo com as exigências do Pregão supra citado.

SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA 0800 COM DISPONIBILIZAÇÃO DE PABX NA NUVEM COM LIGAÇÕES RECEBIDAS DE FORMA ILIMITADA, INCLUINDO O FORNECIMENTO DE PABX NA NUVEM E APARELHOS DE TELEFONIA IP, A FIM DE ATENDER A DEMANDA DE LIGAÇÕES DOS CONSUMIDORES DO DMAE, CONFORME QUANTIDADES, CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES CONSTANTES NO TERMO DE REFERÊNCIA, QUE INTEGRAM O EDITAL EM TODOS OS SEUS TERMOS E CONDIÇÕES.

LOTE 1				
Seq.	Itens	Descrição	Un.	Qtde.
1	106124	SERVIÇO DE ASSINATURA DO NÚMERO 0800 COM 4 CHAMADAS SIMULTÂNEAS COM A ASSINATURA DE LICENÇA DE SERVIÇO DE VOZ NA NUVEM, COM O FORNECIMENTO DO SERVIÇO DE PABX NA NUVEM E COM PLANO DE LIGAÇÕES ILIMITADAS PARA FIXO E CELULAR DE TODAS AS OPERADORAS - Serviço de assinatura do número 0800 com 4 chamadas simultâneas com a assinatura de licença de serviço de voz na nuvem, com o fornecimento do serviço de PABX na nuvem e com plano de ligações ilimitadas para fixo e celular de todas as operadoras de qualquer DDD do Brasil, usando o CSP da operadora como URA com 1 nível e gravador de ligações e fornecimento de aplicativo para computador e smartphone e plataforma de gerenciamento.	MS	12,0000

**Preço mensal:**

**Valor total da proposta por extenso:** \_\_\_\_\_.

1. Caso sejamos declarados vencedores, nos comprometemos a equalizar o lance final apresentado na licitação, com os preços unitários constantes nesta proposta comercial.
2. Os preços ofertados têm como referência o mês de \_\_\_\_/2024, para pagamento de acordo com as condições fixadas no **Edital de Pregão Eletrônico**



nº. \_\_\_\_\_/2024, mantendo-se os preços fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses.

2.1. No preço ofertado estão computados todos os custos básicos incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente sobre o objeto do Pregão, inclusive tributos, contribuições incidentes, impostos, encargos sociais, fretes até o destino, descargas e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o objeto do presente pregão.

2.2. Estamos cientes de que nenhuma reivindicação para pagamento adicional será considerada por parte do DMAE, se for devido a qualquer erro na interpretação, por parte da proponente.

2.3. Garantimos que possuímos as condições necessárias para o fornecimento e execução nas condições estabelecidas no edital.

3. **Prazo de entrega/execução:** até 30 (trinta) dias consecutivos após assinatura do contrato
4. **Local de entrega/execução:** Rua São Paulo, 664, no município de Poços de Caldas-MG
5. **Prazo de pagamento:** Conforme regulamento da Anatel.
6. **Prazo de validade da proposta:** 120 dias
7. Declaramos que temos ciência que o endereço eletrônico para o qual será encaminhada a Autorização de Fornecimento será aquele informado nesta proposta comercial, estando o DMAE isento de qualquer responsabilidade, no caso desta empresa apresentar endereço de e-mail equivocado ou sem utilização.
8. Apresentamos nossos dados bancários e dados do responsável da empresa no caso de contratação:

Dados bancários:

Nome Do Banco ..... N° .....

Nome Da Agência ..... N° .....

Número Da Conta .....

Local..... Data.....

---

Assinatura do responsável pela empresa (Nome/CPF/Cargo)

**ANEXO V – DECLARAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

Ao  
Departamento Municipal de Água e Esgoto de Poços de Caldas/MG  
Ref.: Pregão Eletrônico n.º .../.....

..... (nome da empresa), inscrita(o) no CNPJ sob o n.º  
....., com sede ..... (endereço completo), interessada(o) em  
participar do Pregão Eletrônico n.º .../....., instaurado pelo Departamento Municipal de  
Água e Esgoto de Poços de Caldas/MG, declara que os serviços ofertados por esta  
empresa serão executados de acordo com as exigências estabelecidas neste  
Instrumento Convocatório e em conformidade com as normas vigentes aplicáveis ao  
objeto licitado, especialmente as da ANATEL, ABNT e/ou INMETRO. Declara ainda que  
tem conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento  
das obrigações objeto da licitação.

*(Listar normas aplicáveis)*

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente.

Poços de Caldas,..... de ..... de 2024.

---

Representante Legal  
(assinatura/nome/RG)

**ANEXO VI – MINUTA DE CONTRATO****PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2024****PROCESSO LICITATÓRIO Nº 087/2024****TIPO: MENOR PREÇO****CONTRATO Nº \_\_\_\_/2024**

SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA 0800 COM DISPONIBILIZAÇÃO DE PABX NA NUVEM COM LIGAÇÕES RECEBIDAS DE FORMA ILIMITADA, INCLUINDO O FORNECIMENTO DE PABX NA NUVEM E APARELHOS DE TELEFONIA IP, A FIM DE ATENDER A DEMANDA DE LIGAÇÕES DOS CONSUMIDORES DO DMAE, CONFORME QUANTIDADES, CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES CONSTANTES NO TERMO DE REFERÊNCIA.

**CONTRATANTE:** **DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**, situado na Praça Cel. Agostinho Junqueira, nº 67, Centro, na cidade de Poços de Caldas – MG, CNPJ nº 17.851.361/0001-44, representado legalmente por seu diretor Presidente Sr. **Paulo César Silva**, brasileiro, casado, administrador, residente e domiciliado na Rua Padre Francis Cletus Cox, 519 – 28 – Jd. Country Club, nesta cidade de Poços de Caldas – MG, portador do RG nº. MG-10.058.320 (SSP/MG) e inscrito no CPF sob o nº. 858.101.858-00, doravante denominado **CONTRATANTE**.

**CONTRATADA:** \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_ – Bairro \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_, CEP XXXXXXXXX – UF, inscrita no CNPJ/MF N. XX.XXX.XXX/XXXX-XX, neste ato representada pelo seu \_\_\_\_\_, **senhor** \_\_\_\_\_, portador do CPF N. XXX.XXX.XXX-XX, **E-MAIL INSTITUCIONAL:**

\_\_\_\_\_, telefone: \_\_\_\_\_ doravante denominada **CONTRATADA**, têm entre si justo e acordado celebrar o presente Instrumento de Contrato, devidamente autorizado, que se regerá pelas normas da Lei Federal nº. 14.133/21 e Decreto Municipal nº 14.063/2023 e nº 14.226/2023 decorrente do Processo Licitatório nº. \_\_\_\_/2024 na modalidade **Pregão Eletrônico nº. \_\_\_\_/2024** e pelas condições que estipulam a seguir.

## CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. É objeto do presente instrumento a SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA 0800 COM DISPONIBILIZAÇÃO DE PABX NA NUVEM COM LIGAÇÕES RECEBIDAS DE FORMA ILIMITADA, INCLUINDO O FORNECIMENTO DE PABX NA NUVEM E APARELHOS DE TELEFONIA IP, A FIM DE ATENDER A DEMANDA DE LIGAÇÕES DOS CONSUMIDORES DO DMAE, CONFORME QUANTIDADES, CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES CONSTANTES NO TERMO DE REFERÊNCIA DESTE EDITAL.

1.2. Especificação e quantidades:

LOTE 1				
Seq.	Itens	Descrição	Un.	Qtde.
1	106124	SERVIÇO DE ASSINATURA DO NÚMERO 0800 COM 4 CHAMADAS SIMULTÂNEAS COM A ASSINATURA DE LICENÇA DE SERVIÇO DE VOZ NA NUVEM, COM O FORNECIMENTO DO SERVIÇO DE PABX NA NUVEM E COM PLANO DE LIGAÇÕES ILIMITADAS PARA FIXO E CELULAR DE TODAS AS OPERADORAS - Serviço de assinatura do número 0800 com 4 chamadas simultâneas com a assinatura de licença de serviço de voz na nuvem, com o fornecimento do serviço de PABX na nuvem e com plano de ligações ilimitadas para fixo e celular de todas as operadoras de qualquer DDD do Brasil, usando o CSP da operadora como URA com 1 nível e gravador de ligações e fornecimento de aplicativo para computador e smartphone e plataforma de gerenciamento.	MS	12,0000

## CLÁUSULA SEGUNDA - DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2.1. O presente contrato é regido pela Lei Federal nº 14.133/21, Decreto Municipal nº 14.063/2022, Decreto Municipal nº 14.226/2023 e Decreto Municipal nº 14.486/2024 bem como pelas cláusulas e condições constantes do Edital do Pregão Eletrônico nº     /2024, Processo Licitatório nº     /2024.

2.2. Os casos omissos serão resolvidos à luz da Lei Federal nº. 14.133/21, recorrendo-se à analogia, aos costumes e aos princípios gerais de direito, resguardando as prerrogativas e faculdades legais concernentes à **CONTRATANTE** como pessoa jurídica de direito público, bem como a aplicação subsidiária do Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990.

2.3. Integra e completa o presente Instrumento de Contrato para todos os fins de direito, obrigando as partes em todos os seus termos, as condições do Instrumento Convocatório do Pregão Eletrônico supracitado, o termo de referência, bem como a proposta da

**CONTRATADA**, a planilha orçamentária, anexos e pareceres que formam o Processo Licitatório, independente de transcrição.

### CLÁUSULA TERCEIRA - CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO E FORMA DE FORNECIMENTO E ENTREGA DO OBJETO

#### 3.1 . PLANO DE INSTALAÇÃO INICIAL

3.1.1. O prazo para instalação é de 28 dias após a assinatura do contrato, de acordo com o quadro abaixo:

ITEM	ATIVIDADE OU SERVIÇO	MÉTRICA	PRAZO
01	Ativação das licenças para uso em terminais de multimídia (endpoints), aparelho IP, desktop, tablets e smartphones	Prazo em dias úteis após assinatura do contrato.	28
02	Apoio a configuração remota dos terminais multimídia (endpoints).	Prazo em dias úteis após assinatura do contrato.	28
03	Portabilidade numérica.	Prazo em dias corridos após ativação e testes dos endpoints.	20

3.1.2. Deverá haver a indicação do responsável técnico pelo projeto proposto;

3.1.3. Poderá ocorrer a terceirização das operações de instalação e manutenção, necessários para o efetivo fornecimento do objeto da presente contratação.

#### 3.2. PRAZO PARA REPARO

3.2.1. O suporte técnico, 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 7 (sete) dias da semana, para atendimento às solicitações de reparo.

3.2.2. O tempo máximo de reparo para cada serviço será definido conforme a natureza do problema. Para tanto, será considerada a taxa de erro abaixo do nível mínimo de qualidade do serviço. A Contratada deverá informar ao DMAE, através de contato telefônico, a resolução das anormalidades. Para os padrões segue descrito abaixo:

NATUREZA	TEMPO	DESCRIÇÃO
Crítico	4 Horas	Caracterizada pela perda de serviço do cliente. Estão incluídos como falha crítica, mas não são exclusivos: Não recebe ou não realiza nenhuma chamada de todos os ramais do grupo de trabalho.

Majoritário	8 Horas	Não causa a perda imediata de serviço do cliente, porém degrada a qualidade do serviço ofertado. Estão incluídos como falha majoritária, mas não são exclusivos: Falhas no processamento de qualquer tipo de chamadas acima de 80% dos ramais;
Minoritário	32 Horas	São condições menores que não afetam o serviço e não tem impacto na qualidade de serviço ofertado. Estão incluídos como falha minoritária, mas não são exclusivos. Qualquer falha que impossibilite a utilização do serviço de forma pontual; Não completa chamadas para determinados números. Quando o problema estiver localizado em outra Operadora do sistema STFC, o tempo de solução seguirá o desta outra Operadora que conforme regimento da Anatel é de até 120 horas.

3.2.3. A CONTRATADA deve cumprir os prazos estabelecidos pela ANATEL bem como apresentar o SLA (Acordo de Nível de Serviço) de atendimento e prazos do atendimento dos tipos de serviços atendidos pela operadora de telefonia fixa / serviço de 0800.

### **3.3. SUPORTE TECNICO DO SISTEMA DE TELEFONIA FIXA - A CONTRATADA**

deverá fornecer canais de atendimento através de e-mail e número 0800 para abertura e acompanhamento de chamados técnicos. O canal de atendimento contém no mínimo as seguintes informações:

- 3.3.1. O número de protocolo do atendimento;
- 3.3.2. A data e hora de registro e de conclusão do atendimento;
- 3.3.3. A classificação de Severidade (Alta, Média, Baixa);
- 3.3.4. A síntese da demanda;
- 3.3.5. O encaminhamento dado pela CONTRATADA;

3.3.6. A CONTRATADA oferece suporte imediato de um time de especialistas.

3.3.7. Quando a solução apresentar falhas, seja no âmbito da plataforma ou da aplicação do cliente, o reparo será de inteira responsabilidade do prestador de serviço.

### **3.4. LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**3.4.1.** A prestação do serviço ocorrerá em sua maioria no perímetro urbano de Poços de Caldas, no endereço Rua São Paulo, 664 - Centro - Poços de Caldas - MG.

### 3.5. INFRAESTRUTURA PARA O SISTEMA DE TELEFONIA FIXA 0800 PARA O DMAE

3.5.1. A proponente vencedora deve possuir um portal na web para acesso aos serviços de telefonia 0800 onde possa realizar a verificação das contas e serviços contratados.

3.5.2. Através deste canal seja possível realizar a contestação de serviços ou dados da conta gerada para o DMAE.

3.5.3. A operadora vencedora deve ministrar o Treinamento do pessoal do DMAE para uso da plataforma.

3.5.3.1. Será necessário o treinamento de dois integrantes do DMAE que controlam o serviço de telefonia móvel.

3.5.3.2. O treinamento poderá ser in loco ou remotamente (via vídeo conferência).

3.5.4. A empresa proponente vencedora deve atender a Resolução 632 da Anatel. Esta resolução determina que as operadoras devem fornecer acesso gratuito à Central de Atendimento Telefônico, que deve funcionar ininterruptamente 24 horas por dia, 7 dias por semana.

## CLÁUSULA QUARTA - DA GARANTIA PARA O CUMPRIMENTO CONTRATUAL

4.1. Com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações assumidas pelo contratado perante a Administração, inclusive as multas, os prejuízos e as indenizações decorrentes de inadimplemento ou inexecução contratual será exigida a prestação de garantia correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor inicial do contrato, cabendo ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

a) caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

b) seguro-garantia, que deverá ser apresentada no prazo de 1 (um) mês após a data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato nos termos do §3º do art. 96 da Lei 14.133/21;

c) fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

4.2. A garantia prestada pelo contratado será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

4.3. Nos casos de contratos que impliquem a entrega de bens pela Administração, dos quais o contratado ficará depositário, o valor desses bens deverá ser acrescido ao valor da garantia.

4.4. O prazo de vigência da apólice será igual ou superior ao prazo estabelecido no contrato principal e deverá acompanhar as modificações referentes à vigência deste mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora

4.5. O seguro-garantia continuará em vigor mesmo se o contratado não tiver pago o prêmio nas datas convencionadas.

4.6. Nos contratos de execução continuada ou de fornecimento contínuo de bens e serviços, será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as mesmas condições e coberturas da apólice vigente e desde que nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no § 2º do art. 96 da Lei 14.133/21.

4.7. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

## CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1. O valor estimado deste contrato é de R\$ \_\_\_\_\_, correspondente à proposta ofertada pela CONTRATADA.

5.2. O **CONTRATANTE** poderá acrescentar ou suprimir os quantitativos, respeitando os limites legais.

5.3. As despesas decorrentes do presente instrumento correrão à conta das seguintes dotações orçamentárias deste exercício e nas correspondentes no exercício subsequente:

Reduzido	Dotação Orçamentária	Conta Econômica	Descrição
1460	04.02.01-3390.40.00-17.512.1702-6.002	SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	ATIVIDADES DO SERVIÇO PÚBLICO DE ENGENHARIA - SPE
1473	04.03.01-3390.40.00-17.123.1702-6.004	SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO SPC

## CLÁUSULA SEXTA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA

**6.1.** O presente instrumento terá vigência de **12 (doze) meses**, contados a partir da data de sua assinatura.

**6.2.** Considerando tratar-se de serviço contínuo e observada a disponibilidade de créditos orçamentários, bem como a previsão no plano plurianual, o contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima de 10 (dez) anos, conforme interesse da Administração, desde que as condições e os preços permaneçam vantajosos para o DMAE, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.

**6.3.** Serão incorporados ao contrato, mediante Termo Aditivo todas e quaisquer modificações, que venham ser necessárias durante sua vigência decorrente de alterações unilaterais do **CONTRATANTE** ou por acordo entre as partes.

### **CLÁUSULA SÉTIMA - DO REAJUSTAMENTO E DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO**

**7.1.** Os preços serão fixos e irrevogáveis pelo período de 01 ano da data de apresentação das propostas, exceto nas hipóteses decorrentes e devidamente comprovadas das situações previstas na Lei 14.133/21.

**7.2.** Após transcorridos 12 (doze) meses contados da orçamentação da proposta, os preços poderão ser reajustados, em conformidade com a legislação vigente, com a aplicação da variação acumulada do Índice **IST (ÍNDICE DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES)** da **ANATEL** ou outro que vier a substituí-lo.

**7.3.** Ocorrendo desequilíbrio econômico-financeiro do futuro contrato, em face dos aumentos de custo que não possam, por vedação legal, serem refletidos através de reajuste ou revisão de preços básicos, as partes, de comum acordo, com base no artigo 124, II, "d", da Lei Federal nº 14.133/21, buscarão uma solução para a questão.

### **CLÁUSULA OITAVA – DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**a.** O recebimento dos materiais e serviços objeto deste contrato ocorrerá de forma provisória para posterior verificação de sua conformidade com as especificações do edital do Pregão e da proposta, através das medições parceladas a serem realizadas.

**b.** O recebimento definitivo ocorrerá após a conclusão das etapas de execução e da medição final dos serviços realizados, quando o objeto será recebido em definitivo após realizados todos os testes de funcionamento.

**c.** Mensalmente, deverá ser encaminhado relatório do total de ligações geradas ou disponibilizadas no portal da proponente vencedora, por horário, classificadas em atendidas e não atendidas, para conferência e aprovação do pagamento.

### **CLÁUSULA NONA - DO PAGAMENTO**

- 9.1.** O pagamento será **mensal**, realizado após o recebimento definitivo do serviço prestado no mês pela unidade solicitante que atestará na nota fiscal ou em formulário próprio e encaminhará ao Setor Financeiro para o pagamento que se dará através de depósito bancário.
- 9.2.** A Nota Fiscal correspondente deverá ser entregue pela **CONTRATADA** diretamente ao responsável pela fiscalização que somente atestará a realização dos serviços e liberará a Nota Fiscal para pagamento quando cumpridas, pela **CONTRATADA**, todas as condições pactuadas.
- 9.3.** O pagamento pela efetiva entrega do objeto deste instrumento será efetuado após o recebimento e aprovação, à **CONTRATADA**, através da Tesouraria, mediante apresentação da Nota Fiscal correspondente, com a aceitação e atesto do responsável pelo recebimento do mesmo, observando-se a ordem cronológica conforme o art. 141, da Lei 14.133/21.
- 9.4.** Para execução do pagamento, **CONTRATADA** deverá fazer constar na Nota Fiscal correspondente, emitida sem rasura, em letra bem legível, a descrição dos serviço ou fornecimento, informando o número de sua conta corrente e agência Bancária, bem como o número da Ordem de Compra.
- 9.5.** Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstâncias que impeçam a liquidação da despesa, aquela será devolvida à **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 ao DMAE.
- 9.6.** 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 **CONTRATADA**.
- 9.7.** O DMAE poderá sustar todo e qualquer pagamento do preço ou suas parcelas de qualquer fatura apresentada pela **CONTRATADA** caso verificadas 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 **CONTRATADA** deixe de acatar quaisquer determinações exaradas pelo órgão fiscalizador do DMAE.
  - b)** Não cumprimento de obrigação assumida, hipótese em que o pagamento ficará retido até que a **CONTRATADA** atenda à cláusula infringida.
  - c)** A **CONTRATADA** retarde indevidamente a execução do serviço ou paralise os mesmos por prazo que venha a prejudicar as atividades do DMAE
  - d)** Débito da **CONTRATADA** para com esta Autarquia quer proveniente da execução deste instrumento, quer de obrigações de outros contratos.

e) Em qualquer das hipóteses previstas nos parágrafos acima, ou de infração as demais cláusulas e obrigações estabelecidas neste instrumento.

**9.8.** Respeitadas as condições previstas neste instrumento, no caso de eventual atraso no pagamento por culpa do DMAE os valores devidos serão acrescidos de encargos financeiros de acordo com o índice de variação do **IST** do mês anterior ao do pagamento “*pro rata tempore*”, ou por outro índice que venha lhe substituir, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para o atraso.

**9.9.** Mensalmente, deverá ser encaminhado relatório do total de ligações geradas ou disponibilizadas no portal da proponente vencedora, por horário, classificadas em atendidas e não atendidas, para conferência e cálculo do pagamento.

**9.10.** O pagamento será baseado nas datas disponibilizadas pela operadora. Conforme a lei nº 8.987/1995, a data de vencimento é uma opção de escolha do consumidor (DMAE). Portanto, o DMAE escolhe a data de vencimento: dia 25 de cada mês.

## **CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

**10.1.** O regime jurídico desta contratação confere ao contratante as prerrogativas do Art. 104 da Lei nº 14.133/21.

**10.2.** Constituem obrigações do **CONTRATANTE**, além da constante do Art. 115 da Lei n.º 14.133/21, as especificadas no Edital:

**10.2.1.** Acompanhar, fiscalizar e avaliar os serviços do objeto deste Contrato.

**10.2.2.** Emitir as ordens de serviços à empresa vencedora, de acordo com as necessidades, respeitando os prazos para atendimentos;

**10.2.3.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo licitante vencedor;

**10.2.4.** Efetuar o pagamento na forma ajustada no Edital e no Instrumento Contratual;

**10.2.5.** Cumprir com as demais obrigações constantes no Edital e outras previstas no Contrato.

**10.2.6.** Proporcionar todas as facilidades necessárias, para que a Contratada possa cumprir as condições estabelecidas neste Termo;

**10.2.7.** Conferir e receber, definitivamente, os produtos ou serviços entregues;

**10.2.8.** Comunicar prontamente à Contratada toda e qualquer anormalidade do produto ou serviço sob garantia, bem como prestar as informações e os esclarecimentos que sejam solicitados pelos técnicos da Contratada;

**10.2.9.** Notificar, formalmente por escrito ou por qualquer meio eletrônico a constatação de quaisquer irregularidades verificadas no fornecimento, indicando os motivos de eventuais recusas dos produtos e fixando prazo para a substituição correspondente;

**10.2.10.** Permitir o acesso dos empregados da empresa contratada às suas dependências, quando necessário, para avaliação ou outra providência necessária relativa ao produto ou serviço fornecido;

**10.2.11.** Rejeitar, no todo ou em parte, o produto ou serviço entregue fora das especificações deste Termo;

**10.2.12.** Fiscalizar a entrega do produto, podendo sustar, recusar, solicitar fazer ou desfazer qualquer entrega ou execução que não esteja de acordo com as condições e exigências estabelecidas neste Termo.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

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

**11.1.1.** Manter durante o período de vigência do contrato/serviço, e-mail institucional, oficial, atualizado, vigente e operacional, para executar os contatos oficiais com a CONTRATANTE para realização de contratos, adendos, renovações, notificações, ofícios e todos demais atos administrativos.

**11.1.2.** Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

**11.1.3.** Executar o objeto rigorosamente no prazo estipulado, de acordo com a especificação técnica e demais exigências contidas neste Termo e nas condições indicadas na sua proposta;

**11.1.4.** Eventual pedido de prorrogação de prazo para entrega dos objetos somente será conhecido pelo DMAE, caso o mesmo seja devidamente fundamentado e entregue ao gestor ou fiscal do contrato antes de expirar o prazo contratual inicialmente estabelecido.

**11.1.5.** Efetuar a entrega do objeto licitado no prazo e local informado, após a emissão da ordem de fornecimento ou prestação de serviços, mediante agendamento prévio com o fiscal ou gestor do contrato.

**11.1.6.** Carregar e disponibilizar o(s) produto(s) no(s) local(is) indicado(s) as suas expensas.

**11.1.7.** 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.

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

**11.1.9.** Substituir, no prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis**, 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.

**11.1.10.** Garantir os materiais contra defeitos de fabricação e também, contra vícios, defeitos ou incorreções, resultantes da entrega.

**11.1.11.** Atender prontamente a Contratante, durante o prazo de garantia, quando solicitado;

**11.1.12.** Substituir, ainda, por outro de qualidade, todo produto com defeito de fabricação.

**11.1.13.** Substituir, no prazo de até **05 (cinco) dias úteis**, o produto que for recusado, por desconformidade com a especificação.

**11.1.14.** Assumir inteira responsabilidade pela efetiva entrega do objeto licitado e efetua-la de acordo com as especificações e instruções deste Instrumento e seus anexos, sendo que o transporte até o(s) local(is) de entrega correrá exclusivamente por conta do fornecedor, bem como pelo que o método de embalagem deverá ser adequado à proteção efetiva de toda mercadoria contra choques e intempéries durante o transporte.

**11.1.15.** 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), num prazo máximo de **10 (dez) dias consecutivos**, 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.

**11.1.16.** Cumprir rigorosamente com o disposto no Edital e demais anexos.

**11.1.17.** 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.

**11.1.18.** Responder por danos materiais ou físicos, causados por seus empregados, diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrente de sua culpa ou dolo.

**11.1.19.** Em tudo agir segundo as diretrizes da Administração.

**11.1.20.** Ressarcir à Contratante não só os prejuízos que decorram da falta de substituição do produto recusado, os danos que eventualmente sejam causados pela falta do produto, bem como os custos incorridos nas aquisições e contratações que o Contratante vier a fazer para atendimento de suas necessidades, enquanto não se efetivar a substituição devida pela Contratada;

**11.1.21.** Assumir toda a responsabilidade pelos encargos, inclusive os de natureza tributária e comercial, incidente sobre o fornecimento objeto deste Termo, cabendo-lhe, também, a responsabilidade, total e exclusiva pela reparação de quaisquer danos ou prejuízos causados a pessoas e a bens ou serviços do Contratante ou de terceiros, pela ação dos prepostos da Contratada, ou em virtude de manuseio ou utilização do produto por ela fornecida;

**11.1.22.** Responder por todas e quaisquer obrigações relativas a direitos de marcas e patentes, ficando esclarecido que o Contratante não aceitará qualquer imputação nesse sentido;

**11.1.23.** Cumprir fielmente o que estabelece o presente Termo de forma que o objeto entregue e esteja em perfeito funcionamento e dentro das normas técnicas e legais estabelecidas pelos órgãos competentes.

**11.1.24.** O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.

**11.1.25.** O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados.

**11.1.26.** O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante.

**11.1.27.** Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato. A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato nem restringir a regularização e o uso das obras e das edificações.

**11.1.28.** Durante a vigência do contrato, é vedado ao contratado contratar cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do órgão ou entidade contratante ou de agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato.

**11.1.29.** Manter a continuidade dos serviços dentro dos parâmetros de desempenho operacional estabelecidos mensalmente pelo DMAE.

**11.1.30.** Assumir os cursos e treinamentos extraordinários necessários para manter o padrão de desempenho dos serviços estabelecidos pelo DMAE.

**11.1.31.** Participar de reunião mensal de avaliação dos serviços, através de seu coordenador do Contrato.

**11.1.32.** Apresentar, mensalmente, a Nota Fiscal Fatura ou Recibo, sob pena de retenção pelo DMAE, bem como cópias da Certidão Negativa de Débito – CND, relativo ao INSS; Certificado de Regularidade Fiscal – CRF, relativo ao FGTS.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO**

**12.1.** O contrato celebrado poderá ser rescindido a qualquer momento, nos termos dos Art. 137 a 139 da Lei 14.133/21 e suas sucessivas alterações posteriores, sem direito a qualquer indenização.

**12.2.** Formalizada a rescisão, que vigorará a partir da data de sua comunicação à contratada, esta entregará a documentação correspondente aos serviços executados que, se aceitos pela Fiscalização, serão pagos pelo **CONTRATANTE**, deduzidos os débitos existentes.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS PENALIDADES**

**13.1.** O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela **CONTRATADA** ou não veracidade das informações prestadas, poderá acarretar, resguardados os preceitos legais pertinentes, sendo-lhe garantida a prévia defesa, nas seguintes sanções:

**a.** Advertência pelo atraso ou descumprimento de prazos de até 10 (dez) dias corridos e sem prejuízo para o DMAE, na entrega da mercadoria/prestação do serviço/execução da obra, ainda que inicial, intermediário ou de substituição/reposição.

**b.** Multa de até 10% do total do contrato/ordem de compra/serviço para o caso de atrasou descumprimento de prazos superior a 10 (dez) dias corridos ou em situações que acarretem prejuízo a Administração, na entrega da mercadoria/prestação do serviço/execução da obra, ainda que inicial, intermediário ou de substituição/reposição.

**c.** Multa de até 10% do total do contrato/ordem de compra/serviço para o caso de execução imperfeita do objeto, incluída nessa hipótese o descumprimento ou cumprimento irregular de quaisquer cláusulas ou condições estabelecidas.

**d.** Multa de até 20% sobre o valor total do contrato/ordem de compra/serviço se deixar de entregar a mercadoria/prestar o serviço/executar a obra, no prazo determinado, ainda que inicial, intermediário ou de substituição/reposição.

**e.** Impedimento de licitar e contratar, nos termos do art. 156, §4º, da Lei 14.133/21;

**f.** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, observado o disposto no art. 156, §§5º e 6º, da Lei 14.133/21.

**13.2.** As penalidades acima relacionadas não são exaustivas, mas sim exemplificativas, podendo outras ocorrências ser analisadas e ter aplicação por analogia e de acordo com a Lei nº 14.133/21, em especial aos artigos 155 a 163.

**13.3.** As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

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

**13.5.** Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

**13.6.** A aplicação das sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir, observado o disposto no art. 158 da Lei 14.133/21.

**13.7.** A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos 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, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos

os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia, nos termos do art. 160 da Lei 14.133/21.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA CESSÃO E SUBCONTRATAÇÃO**

**14.2.** São vedadas a subcontratação total ou parcial do objeto contratado, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, sem expressa anuência da CONTRATANTE, exceto nos casos previstos em lei.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO**

**15.1.** O acompanhamento e fiscalização do fornecimento ou execução do objeto será exercida pelo DMAE através do servidor **Luis Cláudio Marques** designado para a gestão da contratação e do servidor(a) **Eliani Cristina de Souza Pedro**, designado(a) para acompanhar a sua execução, registrando em relatório todas as ocorrências relacionadas com a entrega e execução contratual, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

**15.2 –** As situações que demandarem decisões e providências que ultrapassem a competência do Fiscal da Contratação serão comunicadas em tempo hábil aos seus superiores, para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no art. 117, da Lei nº. 14.133/2021.

**15.3 -** Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização deverão ser prestados imediatamente, salvo quando implicarem indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

**15.4 -** É direito da fiscalização rejeitar quaisquer serviços ou fornecimento, quando entender que a sua execução está irregular e/ou que os materiais empregados não são os especificados.

**15.5 –** O DMAE comunicará à empresa fornecedora, por escrito, os defeitos porventura verificados nos produtos, devendo esta providenciar as substituições dos mesmos, no prazo não superior a 05 (cinco) dias úteis.

**15.6 -** A existência da fiscalização pelo DMAE não elide nem diminui a responsabilidade da empresa vencedora.

**15.7.** Resguardada a disposição dos subitens precedentes, a gestão e fiscalização representará o **CONTRATANTE** e terá as seguintes atribuições:

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



- b) Receber o produto ou serviço, 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 empresa vencedora acesso as suas dependências, por ocasião da execução contratual;
- d) Agir e decidir em nome do **CONTRATANTE**, inclusive, para rejeitar o(s) materiais(s) ou serviço(s) fornecido(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 vencedora 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) ou serviço(s) entregue(s) ao que foi solicitado;
- h) Exigir da empresa vencedora o cumprimento rigoroso das obrigações assumidas;
- i) Sustar o pagamento de faturas no caso de inobservância, pela empresa vencedora, de condições previstas neste instrumento;
- j) Transmitir ordens e instruções, verbais ou escritas, à empresa vencedora, no tocante ao fiel cumprimento do disposto neste instrumento;
- k) Solicitar a aplicação, nos termos deste instrumento, de multa(s) à empresa vencedora;
- l) Instruir o(s) recurso(s) da empresa vencedora no tocante ao pedido de cancelamento de multa(s), quando essa discordar do **CONTRATANTE**;
- m) 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, pelo mesmos julgados necessários.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO FORO

**16.1** - As questões decorrentes da execução deste Instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas no Foro da Comarca de Poços de Caldas/MG, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja. E, para firmeza e validade do que foi pactuado, lavrou-se o presente Contrato, para que surtam um só efeito, às quais, depois de lidas, são assinadas pelas representantes das partes, **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, e pelas testemunhas abaixo.

### Local e Data.



*Diretor Presidente*

*Representante Legal do Fornecedor*

**TESTEMUNHAS:**

\_\_\_\_\_  
**NOME:**

**CPF:**

\_\_\_\_\_  
**NOME:**

**CPF:**