**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 001/2026**

**SISTEMA SIADES - UASG INCAPER: 925718**

ID CidadES/TCE/ES: 2026.500E0100013.01.0001

**Este edital será para Ampla participação: Lote Único**

O **Instituto Capixaba de Pesquisa, Assistência Técnica e Extensão Rural**, doravante denominado INCAPER, com sede na Rua Afonso Sarlo, 160 – Bairro Bento Ferreira – Vitória/ES, realizará licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, para Contratação de **Solução em software de comunicação integrado de IPBX Virtual em nuvem baseado em plataforma SIP, e tecnologia VOIP,** conforme processo **E-Docs nº 2026-6TG2P**, nos termos da Lei 14.133/2021, do Decreto Estadual nº 5.352-R/2023, do Decreto Estadual 5.545-R/2023 e demais normas aplicáveis e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital;

A licitação ocorrerá por meio do **Sistema Integrado de Gestão Administrativa – SIADES**, cujo endereço eletrônico é https://portalsiades.es.gov.br/.

## 1 - DO OBJETO E DISPOSIÇÕES ESSENCIAIS

1.1 - O objeto da presente licitação é a contratação de empresa para o fornecimento de **Solução em software de comunicação integrado de IPBX Virtual em nuvem baseado em plataforma SIP, e tecnologia VOIP** conforme especificações do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

1.2 - A licitação será realizada em grupo único, formados por itens, conforme tabela constante do Anexo I deste Edital, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que compõem o grupo.

1.3 - Os preços máximos admitidos para a presente licitação são os que constam no Anexo I deste Edital.

1.4 - Data de Início do Acolhimento das Propostas: 19/02/2026; às 8:00h.

1.5 - Data do Fim do Acolhimento das Propostas: 09/03/2026, às 8:50h.

1.6 - Data da Abertura das Propostas: 09/03/2026, às 9:00h.

1.7 - **Data da sessão pública: 09/03/2026, às 9:30h**.

1.8 - O modo de disputa será ABERTO E FECHADO.

1.9 - Esta licitação será julgada sob o critério de MENOR PREÇO.

1.10 - As despesas decorrentes da presente licitação correrão à conta do orçamento próprio da instituição a cargo da conta da atividade / programa de trabalho



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b801015... - 12/02/2026 14:12 - PÁGINA 1 de 73

10.31.202.20.608.0038.2118, Elemento de Despesa 3.3.90.40, fontes 500 e 501, do orçamento do Incaper para o exercício de 2026.

## 2 - DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1 - Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no **Sistema Integrado de Gestão Administrativa – SIADES** (https://portalsiades.es.gov.br/).

2.1.1 - Os interessados deverão atender às condições exigidas para cadastramento até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

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

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

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

2.5 - Não será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte ou para os beneficiários congêneres, em razão da vedação prevista no art. 4º, § 1º, I, e §§ 2º e 3º, da Lei 14.133/2021.

2.6 - Não poderão disputar esta licitação:

2.6.1 - aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.6.2 - pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

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

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

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



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b801015... Assinado por: REINALDO BARBOSA MARTINS em 12/02/2026.

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

2.6.7 - empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404/1976, concorrendo entre si;

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

2.6.9 - Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato servidor público estadual, independentemente de qual seja o órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme art. 9º, § 1º, da Lei nº 14.133/2021 e arts. 221, XIX, da Lei Complementar Estadual nº 46/1994 e 35 da Constituição Estadual.

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

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

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

## 3 - DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

3.1 - Na presente licitação, as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento ocorrem antes da fase de habilitação.

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

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

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b801015... - DOCUMENTO ORIGINAL - PÁGINA 3/73

3.3.1 - está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

3.3.2 - não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7°, XXXIII, da Constituição Federal;

3.3.3 - não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

3.3.4 - cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.4 - O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 16 da Lei 14.133/2021.

3.5 - O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte, microempreendedor individual ou equiparadas, ou sociedade cooperativa, deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3° da Lei Complementar 123/2006, 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 14.133/2021.

3.5.1 - No item exclusivo para participação de microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedor individual ou equiparadas, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

3.5.2 - Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedor individual ou equiparadas, a assinalação do campo “não” produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar 123/ 2006.

3.6 - A falsidade da declaração de que trata os itens acima sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei 14.133/2021, e neste Edital.

3.7 - Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta, até a abertura da sessão pública.

3.7.1 - Após a abertura da sessão pública, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro, sob pena de aplicação das penalidades legais.

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

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b801015... - DOCUMENTO ORIGINAL - PÁGINA 4 de 73

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

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

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

## 4 - DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

4.1 - O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, considerando no máximo 02 (duas) casas decimais, inclusive na etapa de lances dos campos indicados.

4.1.1 - Os licitantes deverão preencher os campos referentes ao prazo de entrega e de validade da proposta, podendo inserir qualquer valor numérico, uma vez que não serão utilizados para julgamento da proposta, tendo em vista que o licitante arrematante do certame estará vinculado as condições e os prazos estipulados neste Edital e seus anexos.

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

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

4.2.1 - O licitante arrematante deverá indicar a marca e modelo do produto oferecido na proposta inicial registrada no sistema, podendo modificá-los quando da apresentação da proposta final ajustada de que trata o item 8.1.

4.3 - O licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

4.4 - O licitante deverá formular sua proposta, considerando as disposições do Decreto nº 4.251-R, de 21 de maio de 2018, que obriga aqueles que são contratados pela Administração Pública, a efetivar a contratação de mão-de-obra necessária à execução da obra ou serviço advinda do sistema penitenciário estadual, no percentual de 6% (seis por cento) da mão-de-obra total para a execução do objeto contratual, nos termos da Lei complementar nº 879/2017.

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

4.6 - 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.



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b801015... - DOCUMENTO ORIGINAL - PÁGINA 5/73

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

## 5 - DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

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

5.2 - Todas as propostas apresentadas pelos participantes serão recebidas e registradas pelo sistema como classificadas para a disputa e encaminhadas para etapa de lances.

5.2.1 - Em nenhuma hipótese, o Pregoeiro poderá desclassificar da disputa uma proposta antes da fase de julgamento.

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

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

5.4.1 - Na hipótese de nenhuma proposta inicial ser ofertada, o sistema encerrará, automaticamente, a fase e irá registrar em ata e indicar que o item ou grupo de itens foi declarado deserto.

5.4.2 - Na hipótese de comparecer apenas um licitante na fase de lances, o sistema encerrará, automaticamente, a fase e iniciará a etapa de negociação.

5.5 - O lance deverá ser ofertado pelo **valor global do grupo de itens**.

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

5.7 - O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.8 - O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R$ 10,00 (dez reais).**

5.9 - O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de 15 (quinze) segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

5.10 - O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b801015... Assinado por: REINALDO BARBOSA MARTINS em 12/02/2026.

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

5.11.1 - 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.

5.11.2 - A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

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

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

5.12.1 - A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de 15 (quinze) minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

5.12.2 - Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

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

5.12.4 - Não havendo pelo menos 03 (três) ofertas nas condições definidas no subitem 6.12.2, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de 03 (três), oferecer um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.12.5 - Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final crescente de classificação.

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

5.13.1 - Não havendo pelo menos 03 (três) propostas nas condições definidas neste item, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b801015... - Assinado por: REINALDO BARBOSA MARTINS em 12/02/2026. PÁGINA 7 de 73

5.13.2 - 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.

5.13.3 - A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

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

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

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

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

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

5.18 - Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

## 6 - DO ENCERRAMENTO DA FASE DE LANCES E DA NEGOCIAÇÃO

6.1 - Encerrada a fase de lances, o sistema identificará em coluna própria as microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedor individual ou equiparadas participantes em itens ou grupos de itens “não exclusivos”, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar 123/2006.

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

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

6.1.3 - Se, por motivo justificado, não for possível informar a ocorrência do empate logo após a fase de lances, o Pregoeiro deverá informar aos licitantes, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, a data e a hora em que irá declarar



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b801015... - DOCUMENTO ORIGINAL - PÁGINA 8 de 73

a ocorrência do empate e convocar a microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedor individual ou equiparadas para exercer seu direito de preferência nos termos do subitem anterior.

6.1.4 - Caso a microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedor individual ou equiparadas melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedor individual ou equiparadas 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.

6.1.5 - No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedor individual ou equiparadas 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.

6.2 - 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.

6.2.1 - Havendo eventual empate, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei 14.133/2021.

6.2.2 - Esgotados os critérios de desempate previsto em lei, o desempate poderá ocorrer por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

6.3 - Em seguida, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante arrematante, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no edital.

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

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

6.4 - Na hipótese de o licitante arrematante permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o Pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas.

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

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

## 7 - DA FASE DE JULGAMENTO



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b801015... - DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 9 de 73

7.1 - Encerrada a negociação, o Pregoeiro solicitará ao licitante arrematante que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta final, adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, juntamente com os Dados Complementares, observando os modelos anexos a este Edital.

7.2 - Ato contínuo, o Pregoeiro verificará se o licitante arrematante atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei 14.133/2021, legislação correlata e neste Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.2.1 - SICAF;

7.2.2 - Cadastro de Fornecedores do Estado do Espírito Santo – CRC/ES;

7.2.3 - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis);

7.2.4 - Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep).

7.3 - A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também em nome de seus sócios majoritários, por força do art. 12 da Lei 8.429/1992, que prevê dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

7.4 - Constatada a existência de sanção que inviabilize a participação ou contratação, o Pregoeiro reputará o licitante desclassificado, por falta de condição de participação.

7.5 - Verificadas as condições de participação, o Pregoeiro examinará a proposta vencedora quanto à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação, a sua exequibilidade e à adequação ao objeto em relação a este Edital e em seus anexos, observando o disposto nas normas cabíveis.

7.6 - Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.6.1 - contiver vícios insanáveis;

7.6.2 - não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

7.6.3 - apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

7.6.4 - não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

7.6.5 - apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

7.7 - O licitante arrematante deverá apresentar em sua proposta econômica, sob pena de desclassificação, a declaração de que ela compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 2026-02-12 15:53:01 GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 10 / 73

trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

7.8 - Após a verificação das condições dos itens antecedentes, o licitante arrematante será declarado classificado, caso tenha atendido a todas as exigências do Edital e seus Anexos, e o Pregoeiro iniciará, a fase de habilitação.

7.9 - Se a proposta vencedora for desclassificada, o Pregoeiro retornará a etapa de negociação e, em seguida, examinará a proposta subsequente, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda às exigências do Edital e seus anexos.

7.9.1 - Se todos os licitantes forem desclassificados e/ou inabilitados, o Pregoeiro irá declarar fracassado o item ou grupo de itens correspondente.

7.9.2 - A declaração do fracasso deverá observar os procedimentos descritos no tópico referente a fase de recurso.

## 8 - DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1 - Encerrada a fase de julgamento, o Pregoeiro solicitará os documentos previstos no **Anexo II deste Edital** para fins de habilitação, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei 14.133/2021.

8.1.1 - A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF e no CRC/ES.

8.2 - Em se tratando de consórcio, os documentos de habilitação deverão ser apresentados em relação a cada empresa consorciada, observando o item sobre participação em consórcio.

8.3 - Os documentos exigidos para fins de habilitação deverão ser enviados, em formato digital, por meio do sistema, e no prazo de até **02 (DOIS) DIAS ÚTEIS**, contados a partir da solicitação do Pregoeiro no sistema.

8.4 - Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei 14.133/2021).

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

8.6 - A habilitação será verificada por meio do SICAF e do CRC/ES, nos documentos por eles abrangidos.

8.6.1 - Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 11/73

houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

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

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

8.8 - Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF e no CRC/ES serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no mesmo prazo de envio dos documentos de habilitação.

8.9 - Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissoras de certidões constitui meio legal de prova.

8.10 - Após a verificação das condições dos itens antecedentes, da apreciação e análise documental, o licitante classificado será declarado habilitado, caso tenha atendido a todas as exigências do Edital e seus Anexos, e, em seguida, o Pregoeiro irá declará-lo licitante vencedor.

8.11 - Se o licitante classificado for inabilitado, o Pregoeiro retornará a etapa de negociação e, em seguida, examinará a oferta subsequente e a respectiva documentação de habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda às exigências do Edital e seus anexos.

8.11.1 - Se todos os licitantes forem desclassificados e/ou inabilitados, o Pregoeiro irá declarar fracassado o item ou grupo de itens correspondente.

8.12 - A declaração do licitante vencedor e o fracasso do item ou grupo de itens deverão observar os procedimentos descritos no tópico referente a fase de recurso.

## 9 - DOS RECURSOS

9.1 - A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei 14.133/2021.

9.2 - O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata referente a declaração de vencedor da licitação ou do fracasso do item ou grupo de itens.

9.3 - Quando se tratar de decisão sobre o julgamento das propostas, habilitação ou inabilitação de licitantes, em que se declarar o vencedor da licitação ou o fracasso um item ou grupo de itens, o Pregoeiro comunicará aos licitantes, por meio do sistema, e com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, acerca da declaração de vencedor ou do fracasso do item ou grupo de itens, bem como da abertura do prazo para manifestação imediata, conforme estabelecem os subitens seguintes:



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 2026-02-12 15:53:01 DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 12/73

9.3.1 - A declaração do licitante vencedor ocorrerá na fase de habilitação e o fracasso do item ou grupo de itens na fase de julgamento ou habilitação, conforme o caso, momento em que o sistema tramitará, automaticamente, para a fase de recurso.

9.3.2 - a intenção de recorrer deverá ser manifestada uma única vez e imediatamente na fase de recurso, sob pena de preclusão;

9.3.3 - o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos;

9.3.4 - o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata referente a declaração de vencedor da licitação ou do fracasso do item ou grupo de itens, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

9.4 - Os recursos e as contrarrazões deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema e/ou via e-mail (pregao@incaper.es.gov.br) e/ou protocolados no Órgão.

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

9.6 - Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

9.7 - O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis a contar do término do prazo de apresentação das razões recursais, ficando, desde logo, intimados, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

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

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

9.10 - Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sistema de processo eletrônico E-Docs, no Acesso Cidadão (https://acessocidadao.es.gov.br/).

9.11 - Na hipótese de nenhum licitante manifestar intenção de recorrer, o sistema encerrará, automaticamente, e o Pregoeiro encaminhará para fase de adjudicação e homologação.

## 10 - DA ADJUDICAÇÃO, HOMOLOGAÇÃO E DA FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

10.1 - Inexistindo recursos ou decididos aqueles apresentados e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório e adjudicará o objeto.



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 13 / 73

10.2 - Após a homologação, o adjudicatário será convocado para assinar o contrato ou receber o instrumento equivalente no prazo de até 05 (cinco) dias úteis.

10.2.1 - Considerando a adoção do processo eletrônico E-Docs, a assinatura será realizada mediante usuário e senha (assinatura eletrônica) no Acesso Cidadão (https://acessocidadao.es.gov.br/) ou através de certificado digital, conforme acordado entre as partes.

10.2.2 - Não poderão ser utilizadas formas diferentes de assinatura em um mesmo documento.

10.2.3 - No caso de assinatura eletrônica, as partes deverão providenciar uma conta verificada no Acesso Cidadão, conforme instruções contidas no endereço: https://compras.es.gov.br/conta-verificada.

10.3 - A Administração poderá prorrogar o prazo fixado no item anterior, por igual período, nos termos do art. 90, § 1º, da Lei 14.133/2021, quando solicitado pelo licitante adjudicatário durante o seu transcurso, e desde que ocorra motivo justificado, aceito pelo ente promotor do certame.

10.4 - Caso adotado o Sistema de Registro de Preços, observar-se-á o procedimento de convocação e assinatura previsto no tópico específico, bem assim o disposto nos itens antecedentes quando da realização das contratações decorrentes da Ata de Registro de Preços.

10.5 - Para a formalização da contratação, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas neste Edital, as quais deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

10.6 - Se a proposta não for mais aceitável, ou se o licitante adjudicatário não mais atender às exigências de habilitação, ou se recusar a assinar o contrato, o Pregoeiro observará o disposto no art. 90 e seguintes da Lei 14.133/2021.

## 11 - DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

11.1 - Comete infração administrativa, nos termos do art. 155 da Lei 14.133/2021, o licitante ou adjudicatário que, com dolo ou culpa:

11.1.1 - deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo Pregoeiro durante o certame;

11.1.2 - salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta, em especial quando:

11.1.2.1 - não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

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

11.1.2.3 - pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

11.1.2.4 - deixar de apresentar amostra;



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 2026-02-12 15:53:01 GMT-03:00 DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 14/73

11.1.2.5 - apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

11.1.3 - não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, ou recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

11.1.4 - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

11.1.5 - fraudar a licitação;

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

11.1.6.1 - agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

11.1.6.2 - induzir deliberadamente a erro no julgamento;

11.1.6.3 - apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

11.1.7 - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

11.1.8 - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei 12.846/2013;

11.2 - Reputar-se-á comportamento inidôneo, exemplificativamente, os tipificados nos arts. 337-F a 337-M do Código Penal e no art. 5º da Lei 12.846/2013, bem como a declaração falsa quanto às condições de participação e quanto ao enquadramento como ME/EPP.

11.3 - O licitante ou adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade penal e civil, às seguintes sanções:

11.3.1 - multa de 0,5% até 30% (trinta por cento) sobre o valor estimado para os lotes em que participou o licitante;

11.3.2 - impedimento de licitar e contratar; e

11.3.3 - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

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

11.5 - A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se além da disciplina legal e regulamentar, o disposto no Termo de Contrato e/ou no Termo de Referência quanto ao procedimento e outras condições.

11.6 - As sanções por atos praticados durante a execução do contrato estão previstas no Termo de Contrato e/ou no Termo de Referência.



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 ... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 15 de 73

## 12 - DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

12.1 - Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da legislação ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

12.2 - A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados pelo **Sistema Integrado de Gestão Administrativa – SIADES** (https://portalsiades.es.gov.br/) ou protocolizados no órgão realizador do certame, de 9 às 17 horas, ou enviadas para o e-mail **pregao@incaper.es.gov.br**. Somente serão aceitas impugnações protocolizadas se assinadas pelo impugnante.

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

12.3.1 - A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

12.4 - Caso o Pregoeiro decida pela improcedência da impugnação ao ato convocatório, deverá encaminhar o processo para a Autoridade Competente, a quem competirá, nesse caso, ratificar ou alterar a decisão do Pregoeiro.

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

12.6 - Qualquer modificação no edital será divulgada pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

12.7 - A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada por publicação em campo próprio do sistema e juntamente com o Edital e seus Anexos, no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, ficando os interessados obrigados a acessar o endereço para a obtenção das informações prestadas.

## 13 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1 - Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

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

13.3 - Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

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

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 2026-02-12 14:12:10 GMT-03:00 - DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 16 / 73

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

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

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

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

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

13.10 - O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no **Sistema Integrado de Gestão Administrativa – SIADES** (https://portalsiades.es.gov.br/).

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

Anexo I – Termo de Referência
Anexo II – Requisitos de Habilitação
Anexo III - Modelos do Edital – A, B e C
Anexo V – Minuta de Termo de Contrato
Apêndice A – Estimativas das Quantidades para a Contratação / Ramais por localidade

Vitória-ES, 12 de fevereiro de 2026

**Raphaela Effgen Koelher**
**Agente de Contratação**

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 17/73

# ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

## 1 - DO OBJETO

1.1 - Aquisição de Solução em software de comunicação integrado de IPBX Virtual em nuvem baseado em plataforma SIP, e tecnologia VOIP:

| LOTE | ITEM | CÓD SIADES | DISCRIMINAÇÃO | UNID | QTD | VALOR UNIT ITEM-R$ | VALOR TOTAL ANUAL-R$ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 0280596 | 0280596 - Assinatura de serviço de PABX IP<br><br>Solução em software de comunicação integrado de IPBX Virtual em nuvem com capacidade mínima de 450 (quatrocentos e cinquenta) ramais IPs, 5 (cinco) trocos SIP, para até 5 operados SIP, serviço de URA (unidade de resposta audível com 20 níveis de atendimento) Bilhetagem, tarifação, WEBRTC (softphone integrado ao navegador de internet), segurança, Gravação de ligações para todos os ramais IPS, pesquisa de satisfação, Discador de Chamada (com 30 Campanhas), filas de atendimento (20 filas), posição de atendimento (80 PAS), relatórios gerenciais bem como dashboard de monitoramento, gestão e administração, com 200 números DDR(100 com numeração local de cada localidade). | MÊS | 12 | 8.621,67 | 103.460,04 |
| | 2 | 0280596 | 0280596 - Assinatura de serviço de PABX<br><br>Plataforma de atendimento por mensagens via WhatsApp, facebook, Instagram, chat interno, Telegram, Website, integrado ao sistema IPBX para no mínimo 80 operadores, com gerenciamento que deverá possibilitar conceitos de Helpdesk, tickets de atendimento, robô humanizado para tratamento de dúvidas dos usuários, API de integração (banco de dados, CRM, ERP, IA), pesquisa de satisfação, incluindo instalação, configuração, treinamento aos usuários, integração ao banco de dados, consultoria técnica para novas aplicações, manutenção preventiva e corretiva aos serviços prestados, software e hardware. | MÊS | 12 | 5.999,83 | 71.997,96 |
| | 3 | 0280485 | Serviço de Telefonia Trunk SIP via internet, com 60 (sessenta canais SIP de entrada, 200 (DDR), com ligações ilimitadas para, fixo local, fixo DDD, celular local e celular DDD, para qualquer operadora do Brasil | UNID SERV | 1 | 5.833,33 | 5.833,33 |
| | 4 | 0280596 | 0280596 - Assinatura de serviço de PABX<br><br>Módulo de envio de mensagens instantâneas po API/Broker autorizado via WhatsApp com 70.000 envios mês | MÊS | 12 | 7.633,33 | 91.599,96 |
| | 5 | 0281036 | Treinamento de sistema nível básico para 40 usuários | UNID SERV | 1 | 1.896,67 | 1.896,67 |
| | 6 | 0281036 | Treinamento de sistema nível administrador para 10 usuários | UNID SERV | 1 | 2.833,33 | 2.833,33 |
| | 7 | 0279065 | 0279065 - Locação de Aparelho Telefônico IP<br><br>Locação de 450 (quatrocentos e cinquenta) Aparelhos Telefônicos IP, durante período de 12 meses | MÊS | 12 | 11.916,67 | 143.000,04 |
| | | | | | | **TOTAL GERAL: R$ 420.621,** | |



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 18 / 73

1.2 - O quantitativo a ser contratado referente aos itens nº 1, 2, 4 e 7 correspondem a prestação de serviço mensal, perfazendo 12 meses totais.

1.3 - A pretensa contratação não será dividida em grupos distintos, ficando estabelecido lote único.

1.3.1 - Assim, a licitação por itens agrupados exige a exposição formal no ETP das razões de ordem técnica e/ou econômica (adequadas ao que dispõe o §3º do art. 40 da Lei Federal nº 14.133/2021) para essa medida. Seguem abaixo as justificativas para o agrupamento em grupo único (lote único) dos itens:

1.3.1.1 - A escolha pelo agrupamento dos itens em lote único considera a necessidade de compatibilidade técnica e operacional entre os componentes da solução, que atuam de forma integrada para viabilizar a comunicação integrada do sistema.

1.3.1.2 - A fragmentação da contratação aumentaria os riscos de incompatibilidade, dificultaria o gerenciamento e elevaria os custos operacionais e contratuais. O modelo em lote único favorece a uniformidade da solução, simplifica a gestão técnica e contribui para a continuidade dos serviços.

1.4 - Os bens objeto desta contratação são caracterizados como comuns.

1.5 - O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 5.352-R/2023.

1.6 - O prazo de vigência da contratação, considerado o cronograma de execução desenvolvido, será de 01 (um) ano, podendo ser prorrogado nos limites da lei nº 14.133/2021.

## 2- FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 - A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizadas em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, contido no documento E-docs 2025-0XGBQB).

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

3.1.1 - Características mínimas da plataforma IPBX:

3.1.1.1 - O sistema de telefonia IPBX baseado em software deverá estar disponível em versão de Asterisk 20 ou superior e usar compressão de voz baseada nos padrões G.729A/B, G.723.1, GSM e G.711, possuindo sistema de monitoramento de chamadas online (modulo supervisor) sistema de discador automática, modulo Call Center com classificação de chamadas para até 30 agentes e 12 filas de atendimento, gravação de ligações, pesquisa de satisfação e relatórios gerenciais com possibilidade de integração de protocolo, deverá ser possível a ativação de qualquer dispositivo com protocolo SIP.

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL

3.1.1.2 - O hardware que compõem central de IPBX deverá suportar inicialmente 450 (duzentos) ramais SIP com expansão de 20%, e as demais facilidades presente neste termo.

3.1.1.3 - O sistema de telefonia IP deverá permitir conversações entre si e com quaisquer outros tipos de ramais, troncos ou operadoras ligadas ao sistema principal, desfrutando das mesmas facilidades e funcionalidades dos ramais e troncos, operando de forma totalmente integrada às outras aplicações e facilidades do sistema, tais como grupos de captura, grupos de busca de ramais, tarifação etc.

3.1.1.4 - Todos os equipamentos e aparelhos deverão estar em suas versões mais atualizadas.

3.1.1.5 - Deverá possuir ferramenta para gerenciamento da plataforma, permitindo configurar recursos de qualquer usuário ou ramal do sistema, de forma centralizada e via web browser.

3.1.1.6 - Todos os hardwares devem ser novos (de primeiro uso), sem previsão de descontinuidade anunciada, não se admitindo peças já usadas, reparadas, entre outros.

3.1.1.7 -Todas as aplicações que suportam a plataforma devem ser mantidas pela licitante durante a vigência do contrato de suporte, de forma a garantir correções contra problemas e possíveis vulnerabilidades. No caso de aplicativos para dispositivos móveis, estes devem estar disponíveis nas lojas correspondentes aos sistemas operacionais (Play store e App store).

3.1.1.8 - Todos os equipamentos e sistemas fornecidos devem ser tecnicamente compatíveis entre si e homologados pela solução de IPBX físico, virtualizado ou em nuvem, a fim de garantir a interoperabilidade da solução e a entrega de todas as suas funcionalidades, especialmente aquelas que são complementares ao protocolo SIP, PJSIP e IAX.

3.1.1.9 - O sistema deverá permitir a conexão de ramais telefônicos diretamente na rede TCP/IP local (LAN).

3.1.1.10 - Permitir a conexão de ramais IPS, gateway, softphone sem necessidade de alteração de hardware ou software da central.

3.1.1.11 - Serviço telefônico IP deverá compreender toda área oriunda e de forma itinerante em que estão compreendidas as unidades do INCAPER, permitindo a comunicação entre as secretarias que estão separadas geograficamente do prédio principal da instituição.

3.1.1.12 - O software de operação que compreende: ramal, telefonista e agente ambos via WEB deverá suportar instalação no sistema Windows, MAC ou Linux para computador.

3.1.1.13 - Deverá suportar *codecs* de áudio G.711, OPUS G.729 e G.722, além de codecs de vídeo H.264.

3.1.1.14 - Deverá oferecer suporte SIP/TLS com algoritmo de criptografia AES-256.

3.1.1.15 - O software de ramal móvel deverá suportar instalação no sistema mobile Android e IOS.

3.1.1.16 - Permitir ligações DDR (Discagem Direta a Ramal), habilitando ou não essa funcionalidade por software do sistema.



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 ... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 20 / 73

3.1.1.17 - O sistema de IPBX deverá permitir o uso de softphone compatível com as funcionalidades do sistema de IPBX com suporte para os sistemas operacionais Windows, MAC ou Linux.

3.1.1.18 - Possuir conferência de através de salas pré-definidas dos participantes internos e tendo como limite externo a quantidade de canais analógicos ou digitais.

3.1.1.19 - O Software IPBX deverá aceitar música de espera com áudio wave ou mp3, podendo ser aplicado na fila de espera.

3.1.1.20 - O grupo de chamada poderá ter de 1 até 10 participantes, classificado por um número especifico de entrada, permitindo a configurar: Tipo de espera (4 nível e default); Duração de toque individual; Duração de toque total; Tempo de retenção; Gravação; Tipo de distribuição (simultâneo ou sequencial); Desvio se ocupado ou não atendido.

3.1.1.21 - O Sistema de IPBX deve estar preparado para configuração de encaminhamento de chamadas para diferentes operadoras de longa distância de forma automática (Rota de menor custo).

3.1.1.22 - O Sistema de IPBX deverá permitir rota de interconexão por meio de equipamento de telefonia móvel e possibilitar o encaminhamento de chamadas para sistema do serviço móvel pessoal automaticamente.

3.1.1.23 - Permitir no encaminhamento de tráfego, modificação, inserção e absorção de dígitos sempre que necessário.

3.1.1.24 - Possibilitar o uso de rotas analógicas, GSM e TDM. Deve também, possibilitar a tomada de rota alternativa caso a principal esteja congestionada, permitindo a inclusão ou remoção de dígitos de envio.

3.1.1.25 - O Sistema de IPBX deverá identificar a origem das chamadas (internas e externas);

3.1.1.26 - O Sistema de IPBX deverá permitir a ligação entre ramais internos sem tarifação;

3.1.1.27 - Deverá possuir documentação de ajuda, explicando sobre a configuração de parâmetros do sistema via WEB;

3.1.1.28 - Deverá possibilitar o envio de notificações em caso de alarme, ao menos via Interface WEB e/ou e-mail ao gestor do sistema;

3.1.1.29 - A configuração do sistema deverá funcionar em ambiente WEB, acessível via protocolos HTTP e/ou HTTPS;

3.1.1.30 - Deverá possibilitar o monitoramento a performance do sistema via WEB (CPU, MEMORIA, REDE, período de funcionamento, etc.);

3.1.1.31 - O Sistema de IPBX deverá permitir Chamada de retorno automático – rechamada para ligações entre ramais;

3.1.1.32 - Deverá ser possível a criação de ramais IPS e configuração do mesmo através do painel do gestor;

3.1.1.33 - Permitir a programação de siga-me externo para número telefônico pré-programado, no recebimento de ligações internas e/ou externas e ainda a transferência de



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 ... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 21 de 73

ligação quando essa for atendida para o dispositivo móvel pessoal ou outro ramal da empresa;

3.1.1.34 - O Sistema de IPBX deverá possibilitar desvio de chamadas em caso de não atendimento;

3.1.1.35 - O sistema de IPBX deverá possibilitar facilidade de “siga-me” quando ocupado e quando não atendido;

3.1.1.36 - Permitir a criação de uma ou várias Unidade de Resposta Audível – URA, que compreende o auto atendimento realizado sem intermediação humana, para prestar esclarecimentos e orientações aos usuários dos serviços, com direcionamento para Fila, grupo, ramal, ramal celular, integração, etc..., através de um menu com recursos de reconhecimento dos dígitos DTMF (*Dual-Tone Multiflequency),* e reconhecimento por comando de voz por inteligência artificial*;*

3.1.1.37 - O Sistema de IPBX deverá possibilitar criar Conta e senha para uso em ramais predefinidos;

3.1.1.38 - O sistema de IPBX deverá oferecer alta desempenho no controle e distribuição das chamadas permitindo a distribuição automática através de menus e sub-menus com ambientes customizados para cada setor, podendo estar geograficamente separados possibilitando a criação de centrais virtuais integralizadas em um único ponto central;

3.1.1.39 - Possibilitar o gerenciamento, monitoramento e configuração através de interface WEB para o supervisor;

3.1.1.40 - O sistema de IPBX deverá possuir um firewall embarcado no próprio sistema;

3.1.1.41 - O sistema de IPBX deverá permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de sistema, bem-sucedidas ou não;

3.1.1.42 - Para proteção dos dados, o sistema deverá ter a habilidade para efetuar (backup) das informações de configuração críticas de forma rápida e acessível através da WEB do próprio sistema;

3.1.1.43 - O sistema de IPBX deve possuir nível autorização para acesso a interface WEB, permitindo ou não acesso a determinadas funções sendo para o acesso as gravações e a bilhetagem imprescindíveis a todos os níveis;

3.1.1.44 - O sistema de IPBX deverá fornecer o relatório da bilhetagem tanto para ligações recebidas ou efetuadas contendo: Número do assinante chamador (entrante ou sainte); Data do Registro da Chamada (Entrantes ou saintes); Hora e minuto da chamada (Entrante ou Sainte); Canal ou Linha troncos ocupada (Entrante ou sainte); Número Telefônico (Entrantes ou saintes),Tempo da chamada (Entrantes ou saintes); Relatório de Ligações por usuário; Relatório de Ligações por Departamento; Relatório de Ligações por Linha tronco.

3.1.1.45 - Possibilitar ao usuário o uso de interface web de ramal contendo: Login; Visualização dos ramais; Status dos ramais; Agenda telefonia; Histórico das chamadas de entrada; Saída e retorno de chamadas.

3.1.1.46 - Possibilitar a telefonista uma interface Web contendo: Login, Visualização dos ramais, Status dos ramais, Ordenador os ramais por nome, número ou ambos, Agenda telefonia, Histórico das chamadas de entrada e saída; Visualização do número de entrada da ligação e visualização das chamadas entrantes da fila; Possibilidade de mensagem



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 2026 - 1673530 - DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 22 / 73

gravada e/ou música em espera na transferência; Permitir a captura de chamadas que estejam tocando em outro ramal ou grupo; Permitir a reserva de ramal quando ocupado; Possibilitar que uma chamada seja estacionada em uma posição no sistema e capturada por outro usuário em qualquer ramal do sistema; Realizar ligações externas através do zero ou código pessoal; Realizar ligações entre ramais internos e externos; Realizar transferência cega e transferência assistida; Possibilitar encaminhamento incondicional; Possibilitar a geração de relatórios em formato analítico, sintético e/ou gráfico; Possibilitar a reprodução de áudios específicos; Permitir o envio da ligação para URA; Permitir direcionar a ligação diretamente para o ramal específico; Permitir que um ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma nova chamada quando o número de destino estiver livre para receber atendimento, mediante a digitação de um código; Permitir retorno de chamada automático quando ocupado ou não atendido; Deverá permitir salas de conferência com até 10 participantes simultaneamente; Deve permitir a exportação dos relatórios através de arquivo no formato CSV, PDF, EXCEL. Deve permitir configurar a distribuição das ligações de entrada em função de diferentes horários; Permitir aplicação de ramal celular; Possibilitar a captura de chamada em fila com o modulo telefonista.

3.1.1.47 - O Sistema de IPBX deverá possuir sistema de exportação das gravações, de forma automática e configurável através do próprio sistema de IPBX, via WEB.

3.1.1.48 - Os telefones IP e softphones IP deverão se registrar ao sistema, quando aplicável, através de identificação de usuário e senha.

3.1.1.49 - Permitir gravação manual no momento que se desejar.

3.1.1.50 - Deverá possibilitar a categorização de ramais para acesso à rede pública, com no mínimo as seguintes categorias: Ramal restrito: O usuário não tem acesso a ligações externas, sejam elas de entrada ou saída; Ramal semi-restrito: O Usuário pode receber ligações externas, mas as de saída somente podem ser realizadas através de telefonista ou senha; Ramal semi-privilegiado: O usuário terá restrições para fora do local, ou da área o Estado, ou da área do país; Ramal privilegiado: Sem restrições de uso.

3.1.1.51 - Permitir ligações DDR (Discagem Direta a Ramal), oriunda da operado local, recurso habilitado no sistema de IPBX;

3.1.1.52 - O sistema de IPBX deve disponibilizar mecanismo de segurança das informações e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados;

3.1.1.53 - O sistema de bilhetagem e tarifação deverá funcionar de forma automática e centralizada, gerenciando as informações enviadas de todos os sistemas telefônicos fornecidos, de forma simultânea, e deverá ser via web sem a necessidade de instalação de microcomputador para coletar os bilhetes;

3.1.1.54 - O sistema de IPBX deverá possibilitar a configuração de rotas de entrada com base no número discado, número chamador, dia e hora, para grupos ou ramais específicos;

3.1.1.55 - Permitir a distribuição automática das chamadas entrantes para os grupos de ramais e sistemas de autoatendimento;

3.1.1.56 - Deverá permitir a seleção da rota de menor custo ("LCR - Least Cost Route"). entende-se por rota de menor custo, a capacidade de o sistema permitir/bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais/alternativas, de acordo com os custos. Tal prioridade/permissão de acesso pode variar de usuário para usuário e também modificar-se ao longo do dia.

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 23 / 73

3.1.1.57 - Suporte de entroncamento com a Rede Pública de Telefonia por troncos SIP (Session Initiation Protocol);

### 3.1.2 **Características de monitoramento e gerência:**

3.1.2.1 O software de monitoramento e gerenciamento deverá ser integrado dentro do próprio servidor de IPBX, e deverá permitir as seguintes facilidades: Criação de ramal; Configuração e alteração da categoria de ramal; Criação de rotas de saída (SIP e TDM); Ativar e desativar código de operadora (LCR) rota de menor custo; Ativar e desativar filas; Ativar e desativar grupos; Ativar e desativar agentes; Ativar e desativar pausas; Ativar e desativar gravação; Informação de monitoramento dos ramais; Informação de ramais SIP registrados; Informação de Bilhetagem; Informação de tempos do sistema; Informações de serviços ativos no servidor; Informações de ramais logados; Informações sobre consumo da Placa de rede TCP IP de entrada no servidor (em gráfico) e serviço de diagnóstico da rede; Ativar e desativar serviços de rede e aplicações; Informações de log; Definição das mensagens de espera; Realizar Backup do sistema de forma automática e fazer o backup das gravações para exportação automática para um determinado diretório; Configurações dos parâmetros de rede e dos serviços do servidor; Monitoramento e gerenciamento do modulo do discador; Monitoramento e gerenciamento do modulo Call Center; Monitoramento das filas de atendimento; Configurações dos parâmetros da Lista negra; Configurações de Agenda; Supervisão dos relatórios; Bilhetagem e tarifação; Ligações transferidas e ligações capturadas; Opções da Ura com: registros, gráficos e comparativo com informação dos percentuais de opções mais acessadas. Pesquisa de Satisfação com: registros, gráficos e comparativo com informação do agente, avaliações, nota média, estrela de pontuação.

3.1.2.2 - Supervisão das Filas e Agentes: Atendidas; Abandonadas; Originadas; Retornadas. Agentes logados; Agentes-Pausas; Ativação e desativação do zabbix. Dimensionador de canais informando a taxa de ocupação dos canais (Sip ou TDM). Entradas. Diagnostico. Painel de visualização dos ramais. Painel de visualização das Filas.

3.1.2.3 - Deverá prover o monitoramento on-line dos terminais IPs (endpoint) logado na plataforma.

3.1.2.4 - A configuração do sistema deverá funcionar em ambiente WEB, acessível via protocolos HTTP e/ou HTTPS.

3.1.2.5 - Deverá possibilitar alteração de configuração de data e hora.

3.1.2.6 - Deve possibilitar serviço noturno de modo que as chamadas externas sejam automaticamente dirigidas aos ramais, ou grupos de ramais, pré-determinados.

3.1.2.7 - Deverá permitir o bloqueio programável para várias categorias de chamada e recebimento como chamadas a cobrar, ligações para celular, interurbanos nacionais e internacionais.

3.1.2.8 - Para atendimento por meio eletrônico, será utilizada a Unidade de Resposta Audível – URA, que compreende o teleatendimento realizado sem intermediação humana, para prestar esclarecimentos e orientações aos usuários dos serviços.

3.1.2.9 - A Unidade de Resposta Audível – URA realizará o atendimento eletrônico de chamadas e envio de mensagens, com recursos de reconhecimento dos dígitos DTMF (Dual-Tone Multiflequency) teclados, proveniente de qualquer aparelho conectado à rede pública de telefonia tradicional ou VoiP, permitindo operações de respostas por voz digitalizada numa mesma ligação para a melhoria dos serviços de atendimento telefônico.



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 ... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 24 de 73

Esta melhoria é alcançada através da customização e automação do atendimento, conforme os processos do INCAPER definidos nesse termo.

3.1.2.10 - A plataforma de IPBX deverá fornecer o modulo DISCADOR que deverá ser partir integrando do sistema de IPBX. O modulo discador, será utilizado para veicular comunicados e serviços aos munícipes. Inclui ao modulo os seguintes recursos: Power dialer: O sistema realiza as discagens sempre que um atendente ou tronco está disponível. Preditivo: O sistema deverá permitir ter a capacidade de parametrizações dos índices de discagem antes que transferir uma chamada para Fila. Auto-Provisionamento: Recurso que permite que seus usuários finais provisionem suas próprias campanhas. Permitir configurar o Modulo AMD possibilitando: Nível de agressividade; Marcar agente ocioso; Permanência das informações após a discagem; Nível de média de ruido para silencio; Duração do silencio antes da saudação; Silencio após detectar uma saudação; Comprimento máximo de uma saudação; Comprimento máximo de uma saudação; Duração mínima para considerar uma palavra; Duração mínima do silencio após uma palavra; Número máximo de palavras em uma saudação; Permitir configurar as campanhas mínimo de 10; Painel de monitoramento das campanhas; Painel de monitoramento das discagens; Permitir Gerenciamento das campanhas; Permitir configurar quatro (4) níveis de operação,saudação e desvio para fila; Agradecimento; Pesquisa de satisfação (índice de 1 a 5); Informativo e comunicado a comunidade; Permitir a importação dos contatos; Permitir regra de horários; Apresentar lista de resultados; Permitir Configurar números bloqueados; Permitir Configurar motivos de bloqueios; Permitir Configurar lista de feriados; Permitir importação de gravação (mp3 ou outro formato); Permitir programação agendamento das campanhas.

3.1.2.11 - A plataforma de IPBX deverá permitir acesso a gravação manual através do painel do ramal no formado mp3;

3.1.2.12 - A plataforma de IPBX deverá permitir regra de horário para transferência ou anúncio do horário de funcionamento.

3.1.2.13 - Para o pleno funcionamento da URA, o menu e sub-menus de opções que serão utilizados, serão decididos entre pelo INCAPER **e** a Licitante. Este deverá ser configurado de forma a atender as necessidades, e estar em conformidade com a legislação.

3.1.2.14 - A Ura Deverá possuir opção de transferir a chamada para o atendimento humano em qualquer menu, reconhecer chamada interrompida e com encaminhamento para ramal, grupo de ramais, fila de atendimento e aplicação personalizada.

3.1.2.15 - O INCAPER fornecerá todas as informações necessárias de dados para permitir a configuração dos serviços de URA.

3.1.2.16 - A Licitante é responsável pelo fornecimento das mensagens da URA.

3.1.2.17 - O sistema deverá possuir ferramenta de análise das estatísticas geradas pelo uso da URA e contabilizar esses atendimentos efetuados eletronicamente.

3.1.2.18 - Deverá possibilitar URA (unidade de resposta audível) com atendimento automático de chamadas dirigidas ao número chave, com menu e sub-menus (com gravação a ser definida no início de operação) ou DDR (discagem Direta a ramal).

3.1.2.19 - A plataforma de IPBX deverá permitir que o gerenciamento de suas portas IP seja por intermédio do mesmo software.

3.1.2.20 - O sistema de virtualizada deverá ser empregado aquele que melhor se adaptar ao sistema da Licitante.



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 ... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 25 ...

3.1.2.21 - Deve possibilitar serviço noturno de modo que as chamadas externas sejam automaticamente dirigidas aos ramais, ou grupos de ramais, pré-determinados.

3.1.2.22 - O sistema deve permitir gravação de ramais e canal de forma gerenciada pelo administrador do sistema via WEB.

3.1.2.23 - A plataforma de IPBX deverá possibilitar a visualização das gravações.

3.1.2.24 - A plataforma de IPBX deverá permitir o gerenciamento de usuários por nível (administrador, supervisor, operador, etc...).

3.1.2.25 - A plataforma de IPBX deverá possibilitar que executar aplicações de chamada telefônica e operações de ramal, telefonia e agente sejam acessados diretamente no browser do navegador através da tecnologia WEBRTC.

3.1.2.26 - A CONTRATADA deverá fornecer software Tarifador: Sem limites de ramais, Bilhetagem e com centros de custos; Cadastros; Relatórios e demais recursos.

3.1.2.27 - Qualquer função de roteamento de chamadas deve ser automática e transparente ao usuário.

3.1.2.28 - O sistema deverá ser capaz de realizar o controle de admissão das chamadas entre as unidades da INCAPER de forma a possibilitar o limite de chamadas entre as regionais.

3.1.2.29 - Permitir a atribuição de uma lista com prioridade para os CODECs, por tipo de chamada estabelecida como chamadas internas e externas.

3.1.2.30 - O sistema de gerenciamento será acessado remotamente através de uma conexão segura SSH através de ferramentas disponíveis no Protocolo TCP/IP.

3.1.2.31 - O sistema de IPBX deverá permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de sistema, bem-sucedidas ou não.

3.1.2.32 - Verificação de disponibilidade em tempo real de acessos de usuários acessados.

3.1.2.33 - Os acessos a plataforma devem ser permitidos mediante usuário e senha, tanto para administração, como para acesso dos ramais IP e clientes baseados em software.

3.1.2.34 - A plataforma deverá ser instalada de forma virtualizada com no mínimo 1 (um) servidor virtuais, de forma a garantir a transição da imagem do disco.

3.1.2.35 - A solução apresentada deverá permitir gravação de das ligações interna e externas sobre demanda com gerenciamento e administração via WEB.

3.1.2.36 - Deverá possibilitar configurar o número máximo de tentativas de login no aparelho, realizando o bloqueio temporário da conta após atingir o limite de tentativas.

3.1.2.37 - Possibilitar o monitoramento sobre os parâmetros dos serviços de rede.

3.1.2.38 - Deverá implementar criptografia para sinalização e mídia entre os aparelhos IP's, e a plataforma de IPBX.

3.1.2.39 - Deverá permitir a criação de liberação de IP, para interligação com os outros nós da rede com interface IP de padrão Ethernet.



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 ... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 26 de 73

3.1.2.40 - Deverá utilizar o protocolo TLS para sinalização segura.

3.1.2.41 - Deverá utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia nos terminais de comunicação, utilizando o padrão AES com chaves de 256 bits.

3.1.2.42 - A Central deve ser totalmente compatível com o Protocolo SIP, padronizado pela RFC 3261.

3.1.2.43 - Deverá ser compatível com o padrão E.164 e permitir atualização para compatibilizar com o plano de numeração telefônico brasileiro em uma eventual alteração nas normas definidas pela ANATEL.

3.1.2.44 - Deverá utilizar os CODECS de voz segundo as normas ITU-T G.711 (a-law e u-law), G722, G.729(A ou AB) e Opus.

3.1.2.45 - As chamadas de Vídeo ponto a ponto devem trafegar utilizando os CODECS de vídeo H.264, permitindo o uso nas resoluções 360p, 720p e 1080p.

3.1.2.46 - Deverá oferecer mecanismos de segurança embarcado para proteção contra autenticação inválida, bloqueios de IPs indesejados.

3.1.2.47 - Deverá oferecer código de acesso pessoal, de modo que o usuário possa trazer a categoria do ramal para qualquer outro ramal da rede, permitindo que, independentemente de onde esteja, possa o usuário utilizar dos privilégios que seu ramal possui, mesmo em outros ramais.

3.1.2.48 - Disponibilizar painéis de desempenho pré-definidos para monitorar as tendências de métricas de desempenho, tais como utilização de CPU e memória.

3.1.2.49 - Deverá suportar regras de firewall e possuir detecção e prevenção de intrusão.

3.1.2.50 - Deverá suportar IPv4.

3.1.2.51 - Deverá suportar sessões para configuração de IPS bloqueados e liberados.

3.1.2.52 - Deve permitir que os ramais IP sinalizem ocupação de outros ramais via BLF.

3.1.2.53 - Permitir a criação de grupos de buscas de ramais de forma simultânea ou sequencial, podendo definir o número de toques antes de encaminhar a chamada ao próximo integrante do grupo.

3.1.2.54 - As filas de atendimento devem seguir a prioridade adotada pela contratante que deverá ser configurável.

3.1.2.55 - O sistema de IPBX deverá permitir que os agentes possam ser deslogados de forma automática definindo um período de trabalho para cada agente.

3.1.2.56 - Em relação ao painel de visualização e operação via WEBRTC, destinado para telefonista, ramal e agente, serão exigidas as seguintes especificações mínimas: Painel da Telefonista: Suportar protocolo SIP para comunicação; Suportar o CODEC OPUS; Visualização em tempo real do status de cada ramal; Realização de chamadas internas e externas dispensando a utilização de terminal telefônico; Deve permitir captura de chamada em fila.

3.1.2.57 - Deve permitir visualizar as chamadas em fila contendo: Posição da chamada; Número chamador; Tempo de espera da chamada; Prioridade da chamada dentro da fila;



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 ... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 27 ...

Deve permitir visualização do histórico de ligações (efetuadas, recebidas e não atendidas); Deve permitir as seguintes ações: colocar em espera, retomar chamada, fazer transferência, encerrar chamada, fazer ligação e rejeitar ligação recebida, função mute; Deve permitir atendimento automático; Deve permitir operação em sistema operacional Windows ou Linux com os navegadores Crome, Mozilla e Edge; Deve apresentar, de forma imediata, na tela principal, as chamadas perdidas, recebidas; Deve permitir discagem DTMF para interpretação de URA; Deve permitir operar via teclado virtual ou teclado numérico físico do computador; Deve permitir discagem rápida para os números acessados (internos e externos); Deve permitir desvio de chamada; Deve apresentar uma lista de ramais; Deverá fornecer agenda ilimitada de contatos; Deve oferecer funcionalidade de busca para os contatos da agenda; Deve oferecer, visualmente, detalhamento das ligações; Deve oferecer informações, de forma visual, sobre o estado de conectividade com o sistema de IPBX; Deve permitir visualizar a quantidade de usuários logados; Deve permitir siga-me (ativa e desativa); Deve permitir Captura de ramal ou grupo; Deve permitir Pausar o Ramal.

3.1.2.58 - Painel do Ramal: Suportar protocolo SIP para comunicação; Suportar o CODEC OPUS; Visualização em tempo real do status de cada ramal; Realização de chamadas internas e externas dispensando a utilização de terminal telefônico; Deve permitir visualização do histórico de ligações (efetuadas, recebidas e não atendidas); Deve permitir as seguintes ações: colocar em espera, retomar chamada, fazer transferência, encerrar chamada, fazer ligação e rejeitar ligação recebida, função mute; Deve permitir atendimento automático; Deve permitir retorno de chamadas até 25 números; Deve permitir operação em Sistema Operacional Windows ou Linux com os navegadores Crome, Mozilla e Edge; Deve apresentar, de forma imediata, na tela principal, as chamadas perdidas, recebidas; Deve permitir discagem DTMF para interpretação de URA; Deve permitir operar via teclado virtual ou teclado numérico físico do computador; Deve permitir discagem rápida para os números acessados (internos e externos); Deve apresentar uma lista de ramais; Deverá fornecer agenda ilimitada de contatos; Deve oferecer funcionalidade de busca para os contatos da agenda; Deve oferecer, visualmente, detalhamento das ligações; Deve oferecer informações, de forma visual, sobre o estado de conectividade com o sistema de IPBX; Deve permitir visualizar a quantidade de usuários logados; Deve permitir ativa e desativar o desvio de chamada quando ausente; Deve permitir Captura de ramal ou grupo; Deve permitir Pausar o Ramal.

3.1.2.59 - Painel do Agente: Suportar protocolo SIP para comunicação; Suportar o CODEC OPUS; Deve permitir Logar e Deslogar da Fila. Deve permitir a seleção manual dos ramais que se deseja usar Visualização em tempo real do status de cada ramal; Realização de chamadas internas e externas dispensando a utilização de terminal telefônico; Deve permitir visualização do histórico de ligações (efetuadas, recebidas e não atendidas); Deve permitir as seguintes ações: colocar em espera, retomar chamada, fazer transferência, encerrar chamada, fazer ligação e rejeitar ligação recebida, função mute; Deve permitir atendimento automático; Deve permitir operação em Sistema Operacional Windows ou Linux com os navegadores Crome, Mozilla e Edge; Deve apresentar, de forma imediata, na tela principal, as chamadas perdidas, recebidas; Deve permitir discagem DTMF para interpretação de URA; Deve permitir operar via teclado virtual ou teclado numérico físico do computador; Deve permitir discagem rápida para os números acessados (internos e externos; Deve apresentar uma lista de ramais; Deverá fornecer agenda ilimitada de contatos; Deve oferecer funcionalidade de busca para os contatos da agenda; Deve oferecer, visualmente, detalhamento das ligações; Deve oferecer informações, de forma visual, sobre o estado de conectividade com o sistema de IPBX; Deve permitir visualizar a quantidade de usuários logados; Deve permitir selecionar o motivo das pausas do agente.

### 3.1.3 **Características do módulo de Call Center - Pesquisa de satisfação:**



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL...

3.1.3.1 - A plataforma deverá disponibilizar Sistema Call Center ao qual deverá suportar no mínimo 80 PAs, com 20 filas de atendimento e supervisão, monitoramento, configuração, pesquisa de satisfação, integrado ao próprio sistema de IPBX, via WEB. A mesma deverá atender as seguintes características mínimas: As filas deverão ser configuradas para recebimento de chamadas, efetuar chamadas ou mistas. Identificar causas Desconexão. Identificar chamadas atendidas por fila. Identificar chamadas não atendidas por fila. Identificar chamadas abandonadas por fila. Detalhadamente das chamadas. Distribuição automática de chamadas de entrada. Identificação Caller ID origem.

3.1.3.2 - Permitir supervisão das filas e agentes, sendo disponibilizado via painel de monitoramento as seguintes informações: Chamadas na fila; Chamadas recebidas; Chamadas atendidas; Chamadas abandonadas; Chamadas originadas; Taxa de Abandono das chamadas; Media de espera; Media de duração das chamadas; Agente logado; Ramal associado; Pausa; Período de duração da pausa. Permitir supervisão dos agentes.

3.1.3.3 - Gerenciar agentes: Pausar; Despausar; Deslogar; Intercalar; Liberar.

3.1.3.4 - Permitir acesso ao arquivo de áudio por nível de segurança.

3.1.3.5 - Permitir configuração: Das Filas; Dos agentes; Das pausas; Permitir login/logoff do agente de forma manual tanto pelo operador, quanto pelo do supervisor via sistema.

3.1.3.6 - Possibilitar o acesso em tempo real a todas as ligações desistentes com número do assinante chamador, podendo inclusive retornar à ligação.

3.1.3.7 - O supervisor deverá ter permissão para ingressar em uma chamada em andamento.

3.1.3.8 - Possibilitar botões de ação para: login, logoff, vai fazer uma pausa (com código de pausa).

3.1.3.9 - O modulo de pesquisa de satisfação deverá estar integrado com URA e fornecer opções para nota do atendimento por agente.

3.1.3.10 - A pesquisa de satisfação deverá ser inicia após a finalização do atendimento do agente.

3.1.3.11 - Para pesquisa de satisfação deverá existir um modulo de relatórios com gráficos onde cada chamada terá sua nota para acompanhamento da qualidade do atendimento.

3.1.3.12 - A pesquisa de satisfação deverá ser baseada da escala de Likert.

3.1.3.13 - Para operação do serviço do Call Center: Atendimento receptivo e ativo via modulo Call Center das demandas encaminhadas pelos cidadãos; Caso o atendimento seja relativo à demanda por serviço, deverá possibilitar a utilizar o registro da solicitação, por meio de protocolo encaminhado por resposta audível; Disponibilizar o relatório de protocolo de atendimento; Disponibilização de software (PA) para atendimento das chamadas possibilitando os atendimentos das chamadas das filas receptivas, login, logoff, paradas; Permitir configuração das paradas de agente; Disponibilização de software de monitoramento e acompanhamento das filas de atendimento; Monitoramento em tempo real das chamadas de entrada em andamento; Possibilidade de investigações por áudio em situações que poderiam oferecer risco à gestão; Possibilitar a integração com o CRM (Customer Relatioship Management), ferramenta que permite uma interrelação com o cidadão, dando a possibilidade de ligações ativas quando necessário; Permitir o uso de pesquisas formadas pelas secretarias e operacionalizadas pelo call center.



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 ... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 29 / 73

### 3.1.4 **Características do modulo de bilhetagem e tarifação:**

3.1.4.1 O sistema de bilhetagem e tarifação deverá funcionar de forma automática e centralizada, gerenciando as informações enviadas de todo o sistema telefonia IP fornecidos, de forma simultânea, e deverá ser via web sem a necessidade de instalação de microcomputador para coletar os bilhetes.

3.1.4.2 Deverá ter a capacidade para bilhetagem e tarifação de todos os ramais IPS do sistema IPBX.

3.1.4.3 O sistema para bilhetagem e tarifação deve ser compatível com os browsers Chrome, Microsoft Edge.

3.1.4.4 - O sistema deve possibilitar as facilidades de bilhetagem de entrada e de saída.

3.1.4.5 - Todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tantas legendas como conteúdo.

3.1.4.6 - O sistema de tarifação deverá informar o custo de cada ligação.

3.1.4.7 - O sistema de tarifação deverá permitir definir os valores de minutagem.

3.1.4.8 - O sistema deverá possuir um programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de entrada e efetuadas através dos troncos unidirecionais, bidirecionais ou rota de saída SIP ou TDM com emissão de relatórios do tipo: Número do assinante chamador (entrantes ou saintes); Data do Registro da chamada (entrantes ou saintes); Hora e minuto da chamada (entrantes ou saintes); Origem da chamada (entrantes ou saintes); Destino da chamada (entrantes ou saintes); Número Telefônico (entrantes ou saintes); Tempo da chamada (entrantes ou saintes); Relatório de Ligações por ramal; Relatório de Ligações por Departamento; Relatório de Ligações por origem ou destino; Relatório de ligação por filtro de data e Hora; Custo de cada chamada.

### 3.1.5 **Integração de recursos**

3.1.5.1 - Permitir entroncamento SIP;

3.1.5.2 - Serviços DID,

3.1.5.3 - Aplicação em nuvem;

3.1.5.4 - Integração com Bilhetagem Inteligente;

3.1.5.5 - Flexibilidade e compartilhamento de recursos para integração do sistema entre filiais;

3.1.5.6 - Integração (ERP, CRM, BD), sem necessidade de recursos extras. Está aplicação deve ser disponibilizado pela LICINTANTE através da solicitação da API, com formato de troca de dados entre *sistemas* via Json para desenvolvimento e integração a ser realizada pela contratada e pela equipe de TI do INCAPER.

3.1.5.7 - Fluxo de Atendimento Telefônico Integrado

### 3.1.6 **Modulo API de mensageria via whatsapp**



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 ... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 30 ...

3.1.6.1 - Licença de uso de sistema Web integrado ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp, com as funções de automatização, otimização, envios de mensagens e campanhas por listas de transmissão e status.

3.1.6.2 - Suporte, manutenção e infraestrutura abrangendo os módulos abaixo discriminados.

3.1.6.3 - O sistema devera possuir painéis exclusivos de ADMINISTRADOR, SUPERVISOR, MONITOR, E ATENDENTE, destinado a administração do sistema, supervisão de equipe, monitoramento online de atendimentos, e atendimentos por atendente, com controle e notificações de palavras chaves que devem ser monitoradas pelo profissional.

3.1.6.4 - Ser capaz de gerenciar múltiplos atendimentos, organizados por departamentos e seus operadores terão a flexibilidade de acompanhar todos os protocolos gerados, enviar ou receber mensagens e arquivos, recuperar ou transferir atendimentos. Possuir para cada operador carga horária de operação ao sistema, atendendo regras de escalas e permitir a mobilidade disponibilizando acesso via web pelo smartphone.

3.1.6.5 - Canal/número: uma conta corresponde a um canal e um canal se delimita a um número.

3.1.6.6 - O sistema deverá disponibilizar migração de quatro canais;

3.1.6.7 - O sistema deverá permitir migração do número existente de uso para a solução, não sendo permitido soluções que tenham a dependência de smartphone em sincronismo para funcionamento da operação.

3.1.6.8 - O envio das mensagens HSM(templates), serão enviados pela plataforma autenticada oficialmente, não sendo aceito soluções de disparo em massa, ou API com espelhamento em aparelhos telefônicos.

### 3.1.7 **Modulo administrador e supervisor do sistema**

3.1.7.1 - Este módulo deverá ser utilizado para: Listar mensagens enviadas e recebidas dentro do sistema; Listar contatos que executaram comunicação com o canal de atendimento; Agendar e executar campanhas de envio de mensagens através de uma plataforma com capacidade de categorização e integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas whatsapp; Personalizar Layout de Painel Gerencial por contatos, operadores, protocolos abertos e atendimentos realizados; Criar, editar, gerenciar e segmentar por Cidade, Bairro, Sexo e Idade os atendentes operacionais; Listar, acompanhar atendimentos executados e em execução dentro de uma plataforma integrada com a capacidade de segmentação de contatos, por idade, sexo, cidade, bairro e interesses ao aplicativo de mensagens instantâneas whatsapp; Criar, gerenciar, programar e segmentar enquetes e campanhas de acordo com idade, sexo, cidade, bairros e interesses; Emissores de Relatórios de atendimento, de campanhas, de contatos, de protocolos, de grupos e departamentos; Gerenciar horários de autoatendimentos em Menus através de uma plataforma com capacidade de categorização e integrada ao aplicativo; Gerenciar horários de atendimentos para Operadores através de uma plataforma com capacidade de categorização e integrada ao aplicativo; Vincular Imagem e Texto como resposta automatizada através de uma plataforma com capacidade de categorização e integrada ao aplicativo; Vincular Vídeo com Texto como resposta automatizada através de uma plataforma com capacidade de categorização e



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 2026-02-12 15:53:01 DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 31 / 73

integrada ao aplicativo; Vincular palavras chaves para acesso a menus de respostas automáticas; Solicitação de Suporte online dentro da plataforma, categorizado por prioridade, não lidos, status, assunto e período.

3.1.8 **Modulo Operador / Monitor:**

3.1.8.1 - Este módulo deverá ser utilizado para: Gerenciar atendimentos por departamentos categorizados por setor, cidade, bairro, idade, sexo, interesses ou geolocalização através de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp;

3.1.8.2 - Gerenciamento de atendentes através das seguintes ferramentas: Por departamentos; Por horário de atendimento; Gerenciamento de protocolos URA através de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp; Ranqueamento de atendentes de acordo com seus atendimentos através de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp; Acompanhamento de atendimento em tempo real realizado através de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp; Ativação ou Desativação de Atendentes através de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp; Visualização de relatórios de atendimentos gerais em porcentagens, ou em índices diários;

3.1.9 **Modulo Operador / Atendente**

3.1.9.1 - Este módulo deverá ser utilizado para: Enviar Mensagens via WhatsApp através de uma plataforma com capacidade de categorização e integrada ao aplicativo; Receber Mensagens via WhatsApp através de uma plataforma com capacidade de categorização e integrada ao aplicativo; Enviar fotos, áudios, arquivos pdf, contatos e geolocalização através do aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp através de uma plataforma categorizada e integrada ao aplicativo; Receber fotos, áudios, arquivos pdf, contatos e geolocalização através do aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp através de uma plataforma categorizada e integrada ao aplicativo; Recuperação de Atendimentos já finalizados através de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp; Recuperação de histórico de Atendimentos anteriores através de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp; Encaminhamento de atendimentos abertos através de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp; Avaliação de Protocolo de Atendimento através de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp; Envio de arquivos pré-programados dentro de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp; Segmentação de contatos através de etiquetas de cidades, bairros ou interesses através de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp; Recebimento de notificações de atendimentos na lista de espera dentro de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp; Pesquisa de histórico de mensagens de atendimentos através de uma plataforma integrada ao aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp.

3.1.10 **Modulo Integração WhatsApp**

3.1.10.1 - Este módulo deverá ser utilizado para; Ativação de canal utilizado na plataforma integrada com o aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp;



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 ... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 32/73

Geração de Chave de validação via SMS vinculado ao número utilizado no canal; Fluxo de Atendimento via WhatsApp com API Oficial;

3.1.11 **Da capacidade de automação das operações**

3.1.11.1 - A ura deverá ser customizada de acordo com a necessidade; PA = Ponto de atendimento – corresponde ao usuário do sistema; Sistema permite importação dos seus contatos; Painel de visualização em tempo real das métricas do sistema.

3.1.12 **Descritivo das funcionalidades para atendimento do sistema:**

3.1.12.1 - Programa de Computador, acessível pela Internet com finalidade de gestão e controle de atendimentos Online.

3.1.12.2 - Funcionalidades exigidas: Enviar Mensagens de WhatsApp, face book, Instagram, chat interno, Telegram; Receber Mensagens de WhatsApp, face book, Instagram, chat interno, Telegram; Enviar Mídias através do WhatsApp; Receber Mídias através do WhatsApp; Listar Mensagens Enviadas e Recebidas; Listar contatos que executaram comunicação com o canal de atendimento; Inscrever de forma automatizada; Agendar e Executar Campanhas de envio de mensagens de WhatsApp; Personalizar Layout do Painel do Operador; Personalizar Layout do Painel do supervisor; Personalizar Layout do Painel do administrador; Gerenciar Clientes pelo Painel do administrador; Criar, Editar e Gerenciar Operadores de Atendimento Operacional; Listar, Acompanhar atendimentos executados e em execução; Gerenciar atendimentos por Departamentos; Editar contatos vinculados à plataforma; Criar e gerenciar enquetes; Emissores de relatórios; Gerenciar horários de atendimentos em Menus; Gerenciar horários de atendimentos para Operadores; Vincular Imagem e Texto como resposta automatizada; Vincular Vídeo com Texto como resposta automatizada; Vincular palavras chaves para acesso aos menus; Menus Ilimitados; Submenus Ilimitados; Operadores de atendimento; Armazenamento e Backup de 10 GB.

3.1.13 **Os serviços prestados que devem estar disponíveis no sistema**

3.1.13.1 - Acesso a plataforma Web;

3.1.13.2 - Atualizações constantes e ilimitadas;

3.1.13.3 - Treinamento e Capacitação do contratante.

3.1.14 **Implantação do projeto**

3.1.14.1 - Todo o escopo descrito no edital deve ser implantado imediatamente após o tramite regulatório de autorização. Haverá reuniões de analise do fluxograma para autorização e implantação.

3.1.14.2 - O sistema deve dispor de integrações e desenvolvimento de recursos, facilidades, integrações com outros sistemas (CRM, ERP ou Banco de Dados), cuja deverá estar aberto para desenvolvimento da própria equipe da contratante, com API aberta e documentação disponível dentro da solução.

3.1.15 **Critérios técnicos de atendimento**



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 ... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 33 ...

3.1.15.1 - Poder utilizar um número de WhatsApp que se encontra já em utilização.

3.1.15.2 - Aproveitar os contatos já existentes do WhatsApp.

3.1.15.3 - Vedar utilização do WhatsApp no Celular e na Plataforma Simultaneamente.

3.1.15.4 - O WhatsApp, assim que habilitado deverá ficar totalmente dedicado ao uso da plataforma.

3.1.15.5 - As contas de WhatsApp, devem ser fornecidos pelo contratante.

3.1.15.6 - O INCAPER irá providenciar mecanismos de divulgação do número de utilização, para que os usuários dos serviços, ou utilizadores da solução possam salvar os contatos.

3.1.15.7 - As normas estabelecidas pelo grupo Facebook devem ser atendidas em todos os critérios, e estar em conformidade com LGPD.

3.1.16 **Aparelhos telefônicos IP**

3.1.16.1 - Diferencial: 2 linhas SIP, conferência de 3 vias, ponto de acesso SIP; 1000 listas telefônicas locais, identificador de chamadas, retenção de chamadas, transferência de chamadas; Tela matricial de 128x48; Áudio HD no viva-voz e no fone de ouvido; Suporte fone de ouvido sem fio EHS; Portas rápidas duplas, PoE integrado; Suporte com 2 ângulos ajustáveis de 45 e 50 graus; Compatível com as principais plataformas: Asterisk, Broadsoft, 3CX, Metaswitch, Elastix, Avaya, Leucotron, etc.

3.1.16.2 - Geral: linhas SIP; Voz HD; PoE ativado (apenas X1SP); Tela de exibição de matriz de pontos de 128x48; Modo monofone / mãos livres / fone de ouvido; Suporte de mesa / Montado na parede (precisa de um suporte de parede adicional); Fonte de alimentação externa.

3.1.16.3 - Funções do telefone: Lista telefônica local (1000 entradas); Lista telefônica remota (XML / LDAP, 1000 entradas); Registros de chamadas (entrada / saída / perdida, 600 entradas); Filtro de chamadas em lista preto / branco; Indicação de espera de mensagens de voz (VMWI); DSS programáveis / teclas programáveis; Sincronização de horário da rede; Suporte ao fone de ouvido sem fio; URL de ação / URI ativo.

3.1.16.4 - Áudio: Microfone / alto-falante de voz HD (fone / viva-voz, 0 ~ 7KHz Resposta de Freqüência); Aparelho HAC; Amostragem de banda larga ADC / DAC 16KHz; Codec de banda estreita: G.711a / u, G.726-32K, G.729A, iLBC; Codec de banda larga: G.722, Opus; Cancelador de eco acústico full-duplex (AEC); Detecção de atividade de voz (VAD) / geração de ruído de conforto (CNG) / Estimativa de ruído de fundo (BNE) / Redução de ruído (NR); Ocultamento por perda de pacotes (PLC); Buffer de instabilidade adaptativa dinâmica; DTMF: dentro da banda, fora da banda - relay DTMF (RFC2833) / SIP INFO.

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 34 / 73

3.1.16.5 - Rede: Físico: Ethernet de 10/100/1000M Mbps, porta de ponte dupla para desvio de PC; Modo IP: IPv4 / IPv6 / IPv4 & IPv6; Configuração de IP: IP estático / DHCP / PPPoE; Controle de acesso à rede: 802.1x; VPN: L2TP / OpenVPN; VLAN; LLDP; QoS; RTCP-XR (RFC3611), VQ-RTCPXR (RFC6035).

3.1.16.6 - Protocolos: SIP 2.0 sobre UDP / TCP / TLS; RTP / RTCP / SRTP; STUN; DHCP; LLDP; PPPoE; 802.1x; L2TP; OpenVPN; SNTP; FTP / TFTP; HTTP / HTTPS; TR-069.

3.1.16.7 - Implantação e gerenciamento: Provisionamento automático via FTP / TFTP / HTTP / HTTPS / DHCP OPT66 / SIP; PNP / TR-069; Portal de Gerenciamento da Web; Despejo de pacotes baseado na Web; Configuração Exportar / Importar; Importação / Exportação de Agenda; Atualização de firmware; Syslog.

3.1.16.8 - Especificações físicas: LCD principal x1: tela matricial de 128x48 com luz de fundo; Teclado: 34 teclas, incluindo; teclas de função; teclas de função (Espera / Transferência / Conferência / Agenda) / MWI / Headset / Rediscar); 2 teclas de linha (com luz indicadora LED); 4 teclas de navegação; 1 tecla OK; 12 teclas de dígitos do telefone padrão; 3 teclas de controle de volume (Para cima / Para baixo / Mudo (microfone)); 1 tecla mãos livres; Teclado: Aparelho HD (RJ9) x1; Fio padrão do aparelho RJ9 x1; Cabo Ethernet 1.5M CAT5 x1; Rack traseiro x1; Luz indicadora de status x1 (vermelho); Porta RJ9 x2: fone x1, fone de ouvido x1; Porta RJ45 x2: Rede x1, PC x1 (em ponte para a rede); Fechadura de segurança x1; Entrada de energia DC: 5V / 0.6ª; Consumo de energia: Inativo 0,9 ~ 1,65 W, Pico 1,8 ~ 2,95 W; Temperatura de trabalho: 0 ~ 45°C; Umidade de trabalho: 10 ~ 95%.

## 3.2 Requisitos mínimos para o Treinamento

3.2.1 - A Licitante vencedora deverá prover treinamento aos servidores do INCAPER e indicados pela administração, respeitando aspectos técnico-pedagógicos de acordo com o público-alvo, de forma que, ao final do curso, os treinados estejam aptos a operacionalizar o funcionamento do Software;

3.2.2 - A programação, grade horária deverá ser apresentada para aprovação prévia da administração, com no mínimo 02 (dois) dias úteis de antecedência do início do treinamento;

3.2.3 - O treinamento deverá terá foco no funcionamento e operacionalização da plataforma de comunicação unificada, com utilização do software idêntico aos que será fornecido e base de teste que permita a visualização e análise de todas suas funcionalidades;

3.2.4 - A contratada será responsável pelo fornecimento da base de testes e software necessário ao treinamento;

3.2.5 - Os treinamentos serão executados na sede da CONTRATANTE, sendo que os custos com passagens, hospedagens, deslocamentos terrestres e alimentação do (s) instrutor (es) correrão por conta da Licitante;

3.2.6 - Treinamento presencial na sede da CONTRATANTE, ou remoto, do uso da respectiva solução da plataforma de atendimento de multicanalidade para até 40



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... - DOCUMENTO ORIGINAL - PÁGINA 35 / 73

(quarenta) colaboradores nível básico, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias, contados da assinatura do contrato;

3.2.7 - Treinamento presencial na sede da CONTRATANTE do uso da respectiva solução da plataforma de atendimento de multicanalidade para até 10 (dez) colaboradores nível administrador, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias, contados da assinatura do contrato;

3.2.8 - Capacitar os usuários quanto ao uso da plataforma IPBX, e da plataforma de atendimento de multicanalidade e das rotinas da CONTRATANTE;

3.2.9 - Capacitar os usuários para manipular as informações ou dados gerados pela plataforma IPBX; e da plataforma de multicanalidade para os servidores da Coordenação de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE.

## 3.3 Requisitos Mínimos o Suporte Técnico

3.3.1 - A CONTRATADA deverá fornecer os serviços de manutenção e prestação de serviços de suporte a completa solução ofertada (inclusa manutenção do servidor e integração ao banco de dados), durante o período de vigência do contrato, desse modo, por manutenção, entende-se a correção de defeitos operacionais, ou seja, os problemas na solução ofertada que eventualmente provoquem funcionamento diferente daquele previsto. Sendo que por suporte técnico entendem-se as orientações fornecidas, de caráter geral sobre a operação e utilização solução ofertada. Os serviços de manutenção e suporte oferecidos pela licitante deverão ser cumpridos no mínimo os requisitos:

3.3.2 - Prestar suporte técnico de manutenção, dará o direito ao atendimento por meio de visita periódica mensal, de um técnico, ou através da disponibilidade dos canais de mídia designado (Acesso remoto via ambiente web, E-mail, Telefone, WhatsApp) em horário comercial das 08:00 as 18:00hs, com a finalidade de solucionar os problemas com os sistemas, bem como esclarecer e solucionar dúvidas e problemas de operação do Software.

3.3.3 - Para tarefas que necessitem parada do sistema para execução, o atendimento deverá ser realizado fora do horário previsto ou em finais de semana e feriados, conforme agendamento prévio, em caso de necessidade da CONTRATANTE.

3.3.4 - Em caso de problemas de hardware ou do sistema operacional que inviabilize as atividades do servidor de IPBX, será necessário atendimento presencial, se não houver outro meio para restabelecer o serviço.

3.3.5 - Para efeito de acompanhamento do tempo de atendimento e solução dos problemas, os atendimentos deverão ser registrados desde a hora de sua abertura até a conclusão do problema no sistema de abertura de chamados ou outro sistema semelhante, fornecido pela CONTRATADA, devendo ainda fornecer mensalmente o Relatório de Acompanhamentos de Chamados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

3.3.6 - Garantir os níveis de serviço de atendimento do suporte técnico (meta), seja emergencial ou não emergencial, de segunda a sexta-feira, compreendendo o



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 ... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 36 ...

período entre 8h00 às18h00, durante todo o período de vigência do contrato conforme detalhamento abaixo:

3.3.7 - Tempo de atendimento ao chamado – período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário de início do atendimento técnico até 02 (duas) horas corridas para atendimento ONLINE;

3.3.8 - Tempo de solução do problema – período compreendido entre o início do atendimento do técnico até o término da solução do problema, deixando o software em condições normais de operação até 04 (quatro) horas corridas para atendimento ON-SITE;

3.3.9 - O tempo máximo de paralisação tolerável, após o início do atendimento técnico ao software de IPBX será de até 08 (oito) horas corridas;

3.3.10 - O número de chamadas para o suporte de atendimento será ilimitado, não havendo restrições de horas trabalhadas;

3.3.11 - Prestar serviço de atendimento de suporte telefônico, em português, informando o número disponível no Brasil, para a resolução de problemas urgentes;

3.3.12 - Disponibilizar um canal de comunicação direto com os responsáveis pela solução dos problemas, em caso de indisponibilidade da ferramenta de suporte;

3.3.13 - Quaisquer modificações da solução incluindo regras de negócio, formas de trabalho, módulos etc., caso necessárias por exigências legais (independente da esfera) e/ou judiciais (independente da esfera) e/ou do Tribunal de Contas e/ou do Ministério Público, não deverão ensejar a cobrança de valores adicionais para a CONTRATANTE, independente da fase deste contrato/projeto.

3.3.14 - Tomar as medidas corretivas cabíveis, desde que possíveis, tão logo seja notificada por escrito, e/ou através de algum canal de mídia designado (Acesso remoto via ambiente web, E-mail, Skype, Telefone, Telegram ou WhatsApp), de algum problema constatado no sistema (software) ou hardware;

3.3.15 - Manter total sigilo das informações constantes dos arquivos da CONTRATANTE, caso, eventualmente seja necessária esta disponibilizá-lo para a solução das pendências e/ou problemas verificados.

3.3.16 - Permitir que a CONTRATANTE efetue a execução de cópia dos arquivos fornecidos nos meios magnéticos originais do produto contratado, para fins de segurança ("backup"), com a finalidade exclusiva de propiciar a recomposição do conteúdo do meio físico original em casos de perda de seus arquivos.

3.3.17 - Fornecer ao CONTRATANTE as novas implementações e as correções dos eventuais erros existentes no produto licenciado, entre os quais se definem as incorreções encontradas entre as especificações contidas na documentação dos mesmos e a sua operação ou seja, a CONTRATADA deverá enviar à CONTRATANTE todas as revisões, atualizações, correções, lançamentos, versões, ajustes temporários de programação e aprimoramento (coletivamente as “atualizações”) das soluções ofertadas tão logo essas atualizações estejam aptas para serem disponibilizadas aos clientes. Essas atualizações não poderão



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 ... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 37 de 73

prejudicar o desempenho, funcionamento ou operação do software, estipulados no presente contrato.

3.3.18 - Manter em seu quadro de funcionários, técnicos aptos a efetuar a assistência técnica adequada ao CONTRATANTE, usuário das versões implantadas e liberadas.

3.3.19 - Responsabilizar-se, única e exclusivamente, por todo e qualquer pagamento de ordem trabalhista, previdenciária e encargos sociais, decorrente dos seus técnicos na prestação dos serviços, nas dependências do estabelecimento do CONTRATANTE.

3.3.20 - Prestar assistência ao CONTRATANTE, solucionando dúvidas na implantação e durante o processamento do sistema. Essa assistência poderá ser por escrito, Acesso remoto via ambiente web, E-mail, Skype, Telefone, Telegram ou WhatsApp ou visita à sede do CONTRATANTE ou na própria sede da CONTRATADA.

3.3.21 - Qualquer atualização à legislação nacional, das variáveis para com a plataforma IPBX licenciada, fica condicionada, única e exclusivamente, às condições estabelecidas para a atualização à contratada, através do presente instrumento.

3.3.22 - Para fins de atendimento do suporte técnico e manutenção, compromete-se o CONTRATANTE a disponibilizar à CONTRATADA, os equipamentos com as devidas configurações exigidas, programas e arquivos envolvidos no problema, para que o atendimento possa ser feito com presteza e eficiência.

3.3.23 - Para fins de atendimento do suporte técnico e manutenção na sede do INCAPER, todos os custos relacionados com passagens, hospedagens, deslocamentos terrestres e alimentação correrão por conta da Licitante.

3.3.24 - Prestação de apoio na parametrização e operação do sistema junto a TI e ao departamento de atendimento ao público da CONTRATANTE, no que tange as necessidades vinculadas a plataforma de atendimento de multicanalidade.

3.3.25 - Tempo máximo para atendimento ON-SITE de 2h contados a partir da solicitação pelo canal de atendimento da licitante para atendimento das solicitações vinculadas a plataforma de atendimento de multicanalidade.

## 3.4 CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO DE TRUNKSIP TELEFÔNICO VIA INTERNET

3.4.1 - Para prestação dos serviços de telefonia fixa a licitante deverá fornecer e conectar, sem custos de instalação, um trunk SIP, com 60 (sessenta) canais Sip, que se caracteriza como um serviço de telefonia através da internet pública, independente do provedor de internet.

3.4.2 - O licitante deverá fornecer o serviço voz sobre internet compatível com protocolo SIP, Porta UDP 5060, Codec G 711 e G 729.

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 38 ...

3.4.3 - O licitante deverá fornecer 450 (duzentos) DDR (discagem direta a ramal) sendo de origem local da região de origem da localidade área (27) e (28) pertencente a localizada da CONTRATANTE.

3.4.4 - O licitante deverá fornecer Plano de minutagem, com 100.000 (cem mil) minutos por MÊS, não acumulativos, permitindo realizar até 60 (sessenta) chamadas simultâneas seja para:

3.4.5 - Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones fixos nesta mesma área.

3.4.6 - Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis da mesma operadora nesta mesma área.

3.4.7 - Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis de outra operadora nesta mesma área.

3.4.8 - Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional (todos os Degraus) que abrange as ligações originadas em telefones fixos da Área local e destinadas a telefones fixos para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país.

3.4.9 - Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos da Área Local e destinadas a telefones móveis da mesma operadora com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país.

3.4.10 - Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos da Área Local e destinadas a telefones móveis de outra operadora com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país.

3.4.11 - O prazo de ativação do serviço é de no máximo 30 (trinta) dias contados da assinatura do Contrato.

3.4.12 - O serviço de telefonia que tange as chamadas de saída e entrada será efetuado utilizando-se o Serviço de internet.

3.4.13 - O serviço de Trunk sip não poderá efetuar ligações para códigos de serviços especiais, emergenciais, não poderá fazer e receber chamadas a cobrar, bem como envio e recepção de fax e serviços de transmissão de dados.

3.4.14 - As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à LICITANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE.

3.4.15 - A licitante deverá prestar suporte técnico conforme presto neste termo.

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 39 / 73 ... 12/02/2026 ... https://...

3.4.16 - Deverão ser efetuados testes de verificação de qualidade de transmissão, pela licitante, sempre que houver solicitação da CONTRATANTE, sem custos adicionais.

3.4.17 - O serviço será considerado indisponível quando estiverem inoperantes quaisquer circuitos de voz de via trunk Sip. A indisponibilidade será contada a partir da notificação da CONTRATANTE sobre a ocorrência de interrupção até o restabelecimento dos serviços às condições normais de operação.

3.4.18 - Na hipótese de ocorrência de interrupções no recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em um prazo máximo de 12 (doze) horas para as unidades localizadas no interior e região urbana.

3.4.19 - Considerando as diretrizes da Anatel sobre a utilização eficiente da numeração, a licitante deverá realizar intermediação e gerenciando os números novos através de Operadoras cadastradas.

3.4.20 - A licitante declarada vencedora no ato deste contrato deverá repassar a numeração para a CONTRATANTE, após o término do mesmo.

3.4.21 - A licitante deverá atuar de forma a garantir o perfeito funcionamento de todo sistema de Telefonia IP trunk sip, que deverá funcionar de forma ininterrupta, inclusive nos finais de semana e nos feriados.

3.4.22 - Os técnicos da licitante deverão se apresentar para a realização dos serviços portando documento de identificação, uniforme da empresa, ferramentas para executar diagnósticos, reparos e equipamentos de reposição quando for o caso.

3.4.23 - A licitante deverá fornecer relatório sempre que solicitado por parte da CONTRATANTE de todo o serviço executado no período, informando as condições de funcionamento, bem como todas as intervenções realizadas nesse período.

## 4 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### Da Subcontratação

4.1 - Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

### Da Garantia de Execução

4.2 - A contratação conta com garantia da contratação, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

4.3 - O contratado apresentará, no prazo máximo de 10 dias, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da vigência do contrato, comprovante de prestação de garantia, quando optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ou, ainda, pela fiança bancária, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

4.4. - Em caso opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 ... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 40 / 73

4.5 - Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por 30 dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.6 - A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

4.7 - Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto.

4.8 - 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.

4.9 - A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

b) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

c) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

4.10 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item acima, observada a legislação que rege a matéria.

4.11 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica, aberta pela contratante, com correção monetária.

4.12 Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

4.13 No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

4.14 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

4.15 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 41 / 73

4.16 O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.16.1 - O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133/2021).

4.16.2 - Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.

4.17 - Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

4.18 - A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

4.19 - O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

4.19.1 - O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

## 5 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

### Condições de Entrega

5.1 - O prazo de entrega é de 30 (trinta) dias corridos, em regime de remessa continuada, com entregas realizadas de forma progressiva ao longo desse período.

5.2 - Caso não seja possível a entrega na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

5.3 - Os bens deverão ser entregues no seguinte endereço Rua Afonso Sarlo, 160, Bento Ferreira, Vitória-ES, CEP: 29052-010.

### Garantia, Manutenção e Assistência Técnica

5.4 - O prazo de garantia contratual dos bens, complementar à garantia legal, é de, no mínimo, 12 (doze) meses, ou pelo prazo fornecido pelo fabricante, se superior, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

5.5. - A garantia será prestada com vistas a manter os equipamentos fornecidos em perfeitas condições de uso, sem qualquer ônus ou custo adicional para o Contratante.



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 42 ...

5.6 - A garantia abrange a realização da manutenção corretiva dos bens pelo próprio Contratado, ou, se for o caso, por meio de assistência técnica autorizada, de acordo com as normas técnicas específicas.

5.7 - Entende-se por manutenção corretiva aquela destinada a corrigir os defeitos apresentados pelos bens, compreendendo a substituição de peças, a realização de ajustes, reparos e correções necessárias.

5.8 - As peças que apresentarem vício ou defeito no período de vigência da garantia deverão ser substituídas por outras novas, de primeiro uso, e originais, que apresentem padrões de qualidade e desempenho iguais ou superiores aos das peças utilizadas na fabricação do equipamento.

5.9 - Uma vez notificado, o Contratado realizará a reparação ou substituição dos bens que apresentarem vício ou defeito no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da data de retirada do equipamento das dependências da Administração pelo Contratado ou pela assistência técnica autorizada.

5.10 - O prazo indicado no subitem anterior, durante seu transcurso, poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante solicitação escrita e justificada do Contratado, aceita pelo Contratante.

5.11 - Na hipótese do subitem acima, o Contratado deverá disponibilizar equipamento equivalente, de especificação igual ou superior ao anteriormente fornecido, para utilização em caráter provisório pelo Contratante, de modo a garantir a continuidade dos trabalhos administrativos durante a execução dos reparos.

5.12 - Decorrido o prazo para reparos e substituições sem o atendimento da solicitação do Contratante ou a apresentação de justificativas pelo Contratado, fica o Contratante autorizado a contratar empresa diversa para executar os reparos, ajustes ou a substituição do bem ou de seus componentes, bem como a exigir do Contratado o reembolso pelos custos respectivos, sem que tal fato acarrete a perda da garantia dos equipamentos.

5.13 - O custo referente ao transporte dos equipamentos cobertos pela garantia será de responsabilidade do Contratado.

5.14 - A garantia legal ou contratual do objeto tem prazo de vigência próprio e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições, mesmo depois de expirada a vigência contratual.

## 6 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... - DOCUMENTO ORIGINAL - PÁGINA 43 / 73

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

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

6.5 - Além do disposto acima, a gestão e fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

6.6 - Reuniões de acompanhamento (com periodicidade a definir junto com a CONTRATANTE);

6.7 - A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) gestor(es) e fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, na forma do Decreto Estadual nº 5.545-R/2021 e demais condições previstas para a contratação.

## 7 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

### Do Recebimento

7.1 - Os bens serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo fiscal ou comissão designada, consignando em relatório informações sobre a simples conferência da conformidade do que foi contratado, em especial do quantitativo, marca e modelo e demais informações constantes na nota fiscal.

7.2 - Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da notificação por escrito da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.2.1 - Caso haja irregularidades que impeçam o recebimento provisório, o fiscal, conforme o caso, deverá solicitar ao contratado, por escrito, as respectivas correções.

7.2.2 - Após o recebimento provisório, o fiscal deverá manifestar-se sobre o cumprimento das exigências de caráter técnico da conformidade do material recebido com as exigências contratuais, visando subsidiar o gestor do contrato no recebimento definitivo, no prazo de 10 (dez) dias.

7.3 - O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da manifestação do fiscal prevista no item 7.2.2, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

7.3.1 - Caso haja irregularidades que impeçam o recebimento definitivo, o gestor, conforme o caso, deverá solicitar ao contratado, por escrito, as respectivas correções no prazo de 20 (vinte) dias úteis.



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 44 / 73

7.4 - O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

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

7.6 - O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

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

7.8 - O recebimento provisório poderá ser dispensado nos casos em que a fiscalização consiga emitir sumariamente o termo de recebimento definitivo pela simplicidade ou quantidade recebida do objeto.

**Nota Fiscal**

7.9 - Para fins de exame da Nota Fiscal, o fiscal deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.9.1 o prazo de validade;

7.9.2 - a data da emissão;

7.9.3 - os dados do contrato e do órgão contratante;

7.9.4 - o período respectivo de execução do contrato;

7.9.5 - o valor a pagar; e

7.9.6 - eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

7.11 - A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal.

7.12 - O Contratado deverá apresentar nota fiscal/fatura que registre o valor dos bens/serviços, o valor líquido da nota e o valor dos impostos sujeitos a retenção na fonte, inclusive o ISSQN (quando for o caso) e o destaque do Imposto de Renda na Fonte (conforme disposto na IN/RFB 1.234/2012, ou a que vier a substituí-la, e no Decreto



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 ... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 45 / 73

Estadual 5.460-R/2023), os quais serão retidos e recolhidos diretamente pela Administração contratante.

**Do Prazo de Pagamento**

7.13 - O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados do recebimento da nota fiscal, nos termos do art. 31 do Decreto Estadual nº 5545-R/2023.

7.13.1 O pagamento será efetuado de forma proporcional à entrega dos serviços, ou seja, após cada entrega realizada pela CONTRATADA e validada pela CONTRATANTE, a CONTRATANTE formalizará a autorização para o pagamento referente ao serviço entregue e aprovado. A autorização para pagamento será dada com base na conformidade e na aceitação dos serviços prestados, conforme os termos e condições acordados no contrato.

7.14 - Ao enviar a solicitação de pagamento, o gestor do contrato deve especificar a data de vencimento da obrigação.

7.15 - Decorrido o prazo indicado no item anterior, incidirá multa financeira nos seguintes termos:

$$\mathrm{VM} = \mathrm{VF}\ \mathrm{X}\ \frac{12}{100}\ \mathrm{X}\ \frac{\mathrm{ND}}{360}$$

Onde:
VM = Valor da Multa Financeira.
VF = Valor da Nota Fiscal referente ao mês em atraso.
ND = Número de dias em atraso.

7.16 - Incumbirão à Contratada a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso da fatura devida, a ser revisto e aprovado pela Contratante, juntando-se o cálculo da fatura.

7.17 - A liquidação das despesas obedecerá rigorosamente ao estabelecido na Lei 4.320/1964, assim como na Lei Estadual 2.583/1971.

7.18 - Se houver alguma incorreção na Nota Fiscal/Fatura, a mesma será devolvida à Contratada para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação na nova Nota Fiscal/Fatura, sem qualquer ônus ou correção a ser paga pela Contratante.

**Da Forma de Pagamento**

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

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

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

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 46 / 73

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

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

## 8 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

### Forma de Seleção e Critério de Julgamento da Proposta

8.1 - O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de Licitação, na modalidade Pregão, sob a forma Eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

8.1.1 - A justificativa para adoção do referido critério de julgamento se dá por se tratar de serviço comum.

### Da Forma de Fornecimento

8.2 - O fornecimento do objeto será continuado.

8.2.1 - O fornecimento do objeto será continuado, uma vez que envolve suporte técnico recorrente, atualizações, acompanhamento operacional e manutenção dos equipamentos ao longo de todo o período contratual. Essas ações são indispensáveis para assegurar a continuidade dos serviços de telefonia do INCAPER. O fornecimento contínuo, portanto, é essencial para manter a efetividade da solução durante o prazo contratual e evitar interrupções que possam comprometer os serviços prestados pelo Instituto.

## 9 ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1 - O custo estimado médio da contratação é de R$ 420.621,33 (quatrocentos e vinte mil, seiscentos e vinte e um reais e trinta e três centavos), considerando o prazo contratual de 01 (um) ano. Conforme informações constantes no Estudo Técnico Preliminar – Edocs 2025-0XGBQB.

## 10 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1 - As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento.

10.2 - A contratação será atendida pela seguinte dotação:



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 ... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 47 de 73

a) Gestão/Unidade: 31202;

b) Fonte de Recursos: 500 e/ou 501;

c) Programa de Trabalho: 10.31.202.20.608.0038.2118;

d) Elemento de Despesa: 3.3.90.40;

10.3 - A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Vitória, 27 de janeiro de 2026

Elaborado por: Fabricio Roza Victor / Coordenador de Tecnologia da Informação e Comunicação

Aprovado por: Alessandro Broedel Torezani / Diretor Geral

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... - Assinado por: REINALDO BARBOSA MARTINS em 12/02/2026.

# ANEXO II – REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

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

## 1 - HABILITAÇÃO JURÍDICA

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

**1.2 - Empresário individual**: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

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

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

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

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

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

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

**1.9 - Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva**.

## 2 - HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

2.1 - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), conforme o caso;



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 49 / 73

2.2 - Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

2.2.1 - Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais ou municipais relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

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

2.3 - Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, expedida conjuntamente pela Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente aos créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social;

2.4 Prova de regularidade com a Fazenda Estadual (onde for sediada a empresa e a do Estado do Espírito Santo, quando a sede não for deste Estado);

2.5 Prova de regularidade com a Fazenda Pública Municipal da sede da licitante;

2.6 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), mediante certidão expedida pela Caixa Econômica Federal;

2.7 Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho;

2.8 Caso o objeto contratual venha a ser cumprido por filial da licitante, os documentos exigidos neste item também deverão ser apresentados pela filial executora do contrato, sem prejuízo para a exigência de apresentação dos documentos relativos à sua matriz.

2.9 Nos casos de microempresas, empresas de pequeno porte ou equiparadas, não se exige comprovação de regularidade fiscal para fins de habilitação, mas somente para formalização da contratação, observadas as seguintes regras:

2.9.1 - A licitante deverá apresentar, à época da habilitação, todos os documentos exigidos para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que apresentem alguma restrição.

2.9.2 - Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal ou trabalhista, é assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 50 ...

2.9.3 - O prazo a que se refere o item anterior poderá, a critério da Administração Pública, ser prorrogado por igual período.

2.9.4 - Em caso de atraso por parte do órgão competente para emissão de certidões comprobatórias de regularidade fiscal, ou trabalhista, a licitante poderá apresentar à Administração outro documento que comprove a extinção ou suspensão do crédito tributário, respectivamente, nos termos dos arts. 156 e 151 do Código Tributário Nacional, acompanhado de prova do protocolo do pedido de certidão.

2.9.5 - Na hipótese descrita no inciso anterior, a licitante terá o prazo de 10 (dez) dias, contado da apresentação dos documentos a que se refere o parágrafo anterior, para apresentar a certidão comprobatória de regularidade fiscal ou trabalhista.

2.9.6 - O prazo a que se refere o item anterior poderá, a critério da Administração Pública, ser prorrogado por igual período, uma única vez, se demonstrado pela licitante a impossibilidade de o órgão competente emitir a certidão.

2.9.7 - A formalização da contratação fica condicionada à regularização da documentação comprobatória de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos dos incisos anteriores, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções legais, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes e com elas contratar, observada a ordem de classificação, ou revogar a licitação.

## 3 HABILITAÇÃO TÉCNICA

3.1 - Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitidos pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

3.2 - Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

3.3 - Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

3.4 - Em caso de apresentação por licitante de atestado de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte, observar-se-á o disposto no art. 67, §§ 10 e 11, da Lei 14.133/2021.

3.5 - O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

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



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 2026 DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 51/73

3.6.1 - A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

## 4 HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

**4.1 - Certidão negativa de insolvência civil** expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de sociedade simples ou de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação;

**4.2 - Certidão negativa de falência** expedida pelo distribuidor da sede do licitante, para as demais pessoas jurídicas;

4.3 - Caso a licitante se encontre em processo de **recuperação judicial ou extrajudicial**, deverá apresentar certidão emitida pela instância judicial competente certificando que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar da licitação, além de cumprir todos os demais requisitos de habilitação exigidos por este Edital.

4.4 **Balanço Patrimonial (BP) e Demonstração de Resultado de Exercício (DRE) dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando**:

4.4.1 - Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um):

$$ILG = \frac{ATIVO\ CIRCULANTE\ (AC) + REALIZÁVEL\ A\ LONGO\ PRAZO\ (RLP)}{PASSIVO\ CIRCULANTE\ (PC) + PASSIVO\ NÃO\ CIRCULANTE\ (PNC)}$$

$$ISG = \frac{ATIVO\ TOTAL\ (AT)}{PASSIVO\ CIRCULANTE\ (PC) + PASSIVO\ NÃO\ CIRCULANTE\ \ (PNC)}$$

$$ILC\ = \frac{ATIVO\ CIRCULANTE\ (AC)}{PASSIVO\ CIRCULANTE\ (PC)}$$

4.4.2 - Quando qualquer dos índices for igual ou inferior a 1 (um), poderá o licitante atender ao requisito de habilitação demonstrando patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

4.5 Os documentos referidos acima (BP e DRE) serão os já exigíveis na forma da lei, com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital (ECD) ao SPED ou, se a empresa não estiver obrigada ao SPED, observando a data de exigibilidade do art. 1.078, I, do Código Civil.

4.6 **Declaração assinada por profissional habilitado da área contábil**, apresentada pelo licitante, demonstrando o atendimento dos índices e coeficientes para cada exercício a que se referem as demonstrações contábeis, bem como demonstrando o patrimônio líquido mínimo exigido no último exercício.

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 52/73

4.7 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

4.8 Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

4.9 No caso de consórcio, se admitida a sua participação no edital, deverá haver a demonstração, por cada consorciado, do atendimento aos índices contábeis definidos neste Edital.

## 5 - DA COMPROVAÇÃO DA CONDIÇÃO DE MICROEMPRESAS OU EMPRESAS DE PEQUENO PORTE OU EQUIPARADAS (quando for o caso da empresa)

5.1 - Os licitantes que invocarem a condição de microempresas ou empresas de pequeno porte para fins de exercício de quaisquer dos benefícios previstos na Lei Complementar 123/2006 e reproduzidos neste Edital, deverão apresentar ainda os seguintes documentos.

5.2 - Licitantes optantes pelo Sistema Simples Nacional de Tributação, regido pela Lei Complementar 123/2006:

5.2.1 - Comprovante de opção pelo Simples obtido no site do Ministério da Fazenda, (http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/aplicacoes.aspx?id=21) ou no site do SINTEGRA (http://www.sintegra.gov.br), desde que o comprovante de fato ateste a opção pelo Simples.

5.2.2 - Declaração, firmada pelo representante legal da empresa, de não haver nenhum dos impedimentos previstos do § 4º do art. 3º da LC 123/2006 (conforme modelo constante no Anexo II.C do Edital).

5.3 - Licitantes não optantes pelo Sistema Simples de Tributação:

5.3.1 - Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado do Exercício – DRE comprovando ter receita bruta dentro dos limites estabelecidos nos incisos I e II do Art. 3º da LC 123/06.

5.3.2 - Declaração, firmada pelo representante legal da empresa, de não haver nenhum dos impedimentos previstos nos incisos do § 4º do art. 3º da LC 123/06 (conforme modelo constante no Anexo II.C do Edital).

5.4 Os documentos aos quais se refere este item deverão ser apresentados **juntamente com os documentos de habilitação**, ainda que as microempresas, e pequenas empresas ou equiparadas não optantes pelo Sistema Simples Nacional de Tributação possuam habilitação parcial no CRC/ES.

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 53 / 73

# ANEXO III – MODELOS DO EDITAL

## A - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

(Local),___ de _____ de _____.

**PREGÃO Nº 001/2026**

Empresa: (Nome da Empresa)

À (Nome do Órgão)

Prezados Senhores,

1 - Compõem nossa Proposta os seguintes anexos:

1.1 - Proposta Comercial Detalhada, com a indicação do preço unitário de cada item e do preço global.

1.2 - Documentos exigidos para Habilitação.

1.3 - Dados Complementares para Assinatura do Contrato.

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

3 - Os preços ora propostos incluem todas as despesas diretas, indiretas, benefícios, tributos, contribuições, seguros e licenças, além de compreender a integralidade dos custos de direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, normas infralegais, nas convenções coletivas e nos termos de ajuste de conduta vigentes, de modo a se constituírem à única e total contraprestação pelo fornecimento dos itens.

4 - Indicamos a seguinte modalidade de garantia do contrato, conforme art. 96 da Lei nº 14.133/2021: _____

Atenciosamente,

_____
(Nome do representante e assinatura)



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 54 / 73

# ANEXO III – MODELOS DO EDITAL
## B - DADOS COMPLEMENTARES PARA ASSINATURA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

| **DADOS DO LICITANTE ARREMATANTE** |
|---|
| NOME DO RESPONSÁVEL PELO LICITANTE ARREMATANTE: |
| Nº DE IDENTIDADE/ ÓRGÃO EMISSOR DO RESPONSÁVEL PELO LICITANTE ARREMATANTE: |
| CPF DO RESPONSÁVEL PELO LICITANTE ARREMATANTE: |
| NACIONALIDADE:<br>ESTADO CIVIL:<br>CONDIÇÃO JURÍDICA DO REPRESENTANTE: |
| ENDEREÇO RESIDENCIAL COMPLETO DO RESPONSÁVEL PELO LICITANTE ARREMATANTE: |
| **INDICAÇÃO DO PREPOSTO:** (NOME COMPLETO, CPF e CARGO) |
| |
| **DADOS PARA CADASTRO DA PESSOA JURÍDICA (CREDOR)** |
| NOME COMPLETO DA PESSOA JURÍDICA: |
| CNPJ DA PESSOA JURÍDICA: |
| ENDEREÇO COMPLETO DA PESSOA JURÍDICA:<br>E-MAIL:<br>TEL: |
| BANCO _____ AGÊNCIA Nº _____ NÚMERO DA CONTA: _____ |

(Local), ____ de _____ de _____.

_____
(Nome do representante e assinatura)



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 55 de 73

## ANEXO III – MODELOS DO EDITAL
## C – DECLARAÇÃO PARA MICRO EMPRESAS, EMPRESAS DE PEQUENO PORTE OU EQUIPARADAS

(preenchimento necessário, quando aplicável à situação da empresa)

## DECLARAÇÃO PARA FINS DE ATENDIMENTO AO §4º DO ARTIGO 3º DA LC 123/06

Declaramos, para os fins do disposto no §4º do Artigo 3º da LC 123/06, que não possuímos nenhum dos impedimentos citados.

Cidade, ____ de _____ de _____.

_____

Identificação e Assinatura

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 56 / 73

# ANEXO IV – MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

Contrato nº __/_____
Pregão nº 001/2026
Processo nº 2026-6TG2P
ID CidadES nº 2026.500E0100013.01.0001

TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM O INSTITUTO CAPIXABA DE PESQUISA ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL E A EMPRESA _____ PARA CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO EM SOFTWARE DE COMUNICAÇÃO INTEGRADO DE IPBX VIRTUAL EM NUVEM BASEADO EM PLATAFORMA SIP E TECNOLOGIA VOIP.

O INSTITUTO CAPIXABA DE PESQUISA ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL, adiante denominado CONTRATANTE, inscrito no CNPJ sob o nº 27.273.416/0001-30, com sede na Rua Afonso Sarlo, 160, Bento Ferreira, Vitória, ES, CEP 29052-010, representada legalmente pelo seu Diretor-Geral _____, nomeado(a) pelo Decreto/Portaria nº ____, de ___ de _____ de 20__ (preencher), publicada no DIO de __ de _____ de 20__ (preencher), portador da Matrícula Funcional nº _____ (preencher) e a Empresa (nome completo), doravante denominada CONTRATADA, com sede (endereço completo), inscrita no CNPJ sob o nº _____ (preencher) neste ato representado(a) por (nome e função no contratado), conforme atos constitutivos da empresa ou procuração apresentada nos autos, ajustam o presente CONTRATO de _____, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021 e Decreto Estadual nº 5.545-R/2023, de acordo com os termos do processo acima mencionado, parte integrante deste instrumento independente de transcrição, juntamente com a Proposta apresentada pela CONTRATADA, ficando, porém, ressalvadas como não transcritas as condições nela estipuladas que contrariem as disposições deste CONTRATO, que se regerá pelas Cláusulas Seguintes.

## 1 - CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

1.1 - O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços de SOLUÇÃO EM SOFTWARE DE COMUNICAÇÃO INTEGRADO DE IPBX VIRTUAL EM NUVEM BASEADO EM PLATAFORMA SIP E TECNOLOGIA VOIP, nas condições estabelecidas no Termo de Referência, Anexo I do Edital.

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 57/73

| LOTE | ITEM | CÓD SIADES | DISCRIMINAÇÃO | UNID | QTD | VALOR UNIT ITEM-R$ | VALOR TOTAL ANUAL-R$ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 0280596 | 0280596 - Assinatura de serviço de PABX IP<br><br>Solução em software de comunicação integrado de IPBX Virtual em nuvem com capacidade mínima de 450 (quatrocentos e cinquenta) ramais IPs, 5 (cinco) trocos SIP, para até 5 operados SIP, serviço de URA (unidade de resposta audível com 20 níveis de atendimento) Bilhetagem, tarifação, WEBRTC (softphone integrado ao navegador de internet), segurança, Gravação de ligações para todos os ramais IPS, pesquisa de satisfação, Discador de Chamada (com 30 Campanhas), filas de atendimento (20 filas), posição de atendimento (80 PAS), relatórios gerenciais bem como dashboard de monitoramento, gestão e administração, com 200 números DDR(100 com numeração local de cada localidade). | MÊS | 12 | xxx | xxx |
| | 2 | 0280596 | 0280596 - Assinatura de serviço de PABX<br><br>Plataforma de atendimento por mensagens via WhatsApp, facebook, Instagram, chat interno, Telegram, Website, integrado ao sistema IPBX para no mínimo 80 operadores, com gerenciamento que deverá possibilitar conceitos de Helpdesk, tickets de atendimento, robô humanizado para tratamento de dúvidas dos usuários, API de integração (banco de dados, CRM, ERP, IA), pesquisa de satisfação, incluindo instalação, configuração, treinamento aos usuários, integração ao banco de dados, consultoria técnica para novas aplicações, manutenção preventiva e corretiva aos serviços prestados, software e hardware. | MÊS | 12 | xxx | xxx |
| | 3 | 0280485 | Serviço de Telefonia Trunk SIP via internet, com 60 (sessenta canais SIP de entrada, 200 (DDR), com ligações ilimitadas para, fixo local, fixo DDD, celular local e celular DDD, para qualquer operadora do Brasil | UNID SERV | 1 | xxx | xxx |
| | 4 | 0280596 | 0280596 - Assinatura de serviço de PABX<br><br>Módulo de envio de mensagens instantâneas po API/Broker autorizado via WhatsApp com 70.000 envios mês | MÊS | 12 | xxx | xxx |
| | 5 | 0281036 | Treinamento de sistema nível básico para 40 usuários | UNID SERV | 1 | xxx | xxx |
| | 6 | 0281036 | Treinamento de sistema nível administrador para 10 usuários | UNID SERV | 1 | xxx | xxx |
| | 7 | 0279065 | 0279065 - Locação de Aparelho Telefônico IP<br><br>Locação de 450 (quatrocentos e cinquenta) Aparelhos Telefônicos IP, durante período de 12 meses | MÊS | 12 | xxx | xxx |
| | **TOTAL GERAL: R$ xxx** | | | | | | |

*A presente contratação terá validade de 01 ano, sendo que o quantitativo dos itens nº 1, 2, 4 e 7 correspondem a prestação do serviço mensal, perfazendo 12 meses totais.

1.2- Integram este Contrato, como partes indissociáveis e independentemente de transcrição, os seguintes anexos:



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 ... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 58 / 73

(a) o Edital e todos os seus Anexos/Apêndices;

(b) a Proposta Comercial da Contratada.

## 2 - CLÁUSULA SEGUNDA: DO PREÇO

2.1 - O valor total da contratação é de R$ _____ (_____), equivalente ao valor anual.

2.2 - No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos (impostos etc.), encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

2.3 - O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

2.4 - Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano, cujo termo inicial será _mês_/_ ano___ (preencher).

2.5 - Após o interregno de um ano, mediante pedido do contratado, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice INPC/IBGE (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula:

$$VR = \frac{V\ (I - I^{o})}{I^{o}}$$ onde:

VR = Valor do reajuste;
V = Valor atual do contrato ou da parcela a ser reajustada;
Iº = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente ao mês-base;
I = Índice relativo ao mês de reajuste.

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

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

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

2.9 - Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, será adotado o novo índice definido para a Administração Estadual na contratação de serviços semelhantes.



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 59 / 73

2.10 - O reajuste de preços será formalizado por apostilamento.

2.11 - Os reajustes não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 124, inciso II, alínea “d”, da Lei 14.133/2021.

2.12 - O contratado deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado.

2.13 - O reequilíbrio econômico e financeiro, em qualquer de suas espécies, observará, conforme a natureza do objeto contratual, as regras previstas nos arts. 45 a 53 do Decreto Estadual nº 5545-R/2023 e na Lei nº 14.133/2021, inclusive quanto à renúncia irretratável por ausência de requerimento formal durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação (art. 46 do Decreto).

## 3 - CLÁUSULA TERCEIRA: DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

3.1 - O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

## 4 - CLÁUSULA QUARTA: DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

4.1 - O prazo de vigência da contratação é de 1 ano e terá início no dia posterior ao da publicação do respectivo instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas - PCNP, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133/2021.

4.2 - A gestão do contrato, inclusive quanto à prorrogação, deve observar o que disposto no art. 22 do Decreto Estadual nº 5545-R/2023 e em orientações complementares da Administração Estadual.

4.3 - Não obstante o prazo estipulado nesta Cláusula, aplica-se a este Contrato as hipóteses de extinção previstas no art. 106, III, da Lei 14.133/2021, mediante justificativa da medida excepcional e prévia oitiva da Procuradoria-Geral do Estado, constituindo condições resolutivas do contrato:

4.3.1 - A inexistência ou insuficiência de dotações orçamentárias nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício para atender as respectivas despesas, acarretando a extinção do contrato a partir de sua ocorrência; ou

4.3.2 - A ausência de vantagem para a Administração na manutenção do contrato, desde que o Contratante comunique ao Contratado a opção pela extinção do contrato com ao menos 2 (dois) meses de antecedência em relação à próxima data de aniversário do contrato, acarretando a extinção do contrato a partir da referida data de aniversário contratual.

4.4 - Ocorrendo a resolução do contrato, com base em uma das condições resolutivas estipuladas acima, o Contratado não terá direito a qualquer espécie de indenização.

## 5 - CLÁUSULA QUINTA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 ... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 60 / 73

5.1 - As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento.

5.2 - A contratação será atendida pela seguinte dotação:

Gestão/Unidade: _____ (preencher);
Fonte de Recursos: _____ (preencher);
Programa de Trabalho: _____ (preencher);
Elemento de Despesa: _____ (preencher);
Plano Interno: _____ (preencher).

5.3 - A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

## 6 - CLÁUSULA SEXTA: DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

6.1 - A CONTRATADA prestará garantia de execução contratual no valor de R$ _____ (preencher), na modalidade de _____ (preencher), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato.

6.2 - O prazo de garantia de execução contratual e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

6.3 - Ocorrendo prorrogação de prazo ou aumento no valor contratual decorrente de acréscimos ou do reequilíbrio econômico-financeiro, por ocasião da assinatura do Termo Aditivo, deverá a CONTRATADA proceder a renovação e/ou ao reforço da garantia inicial, proporcionalmente ao aumento de valor.

6.4 - A garantia deverá ser apresentada no prazo máximo de 10 (dez) dias, inclusive nos casos de Termo Aditivo.

6.4.1 - A inobservância do prazo fixado para apresentação ou renovação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento), o qual poderá ser glosado de pagamentos devidos.

6.4.2 - O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover o bloqueio dos pagamentos devidos à CONTRATADA, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, a título de garantia.

6.4.3 - A CONTRATADA, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base nesta cláusula por quaisquer das modalidades de garantia previstas em lei, sem prejuízo da manutenção da multa aplicada.

6.5 - Quando se tratar de consórcio, será permitido que seja apresentada a garantia integralmente pela empresa líder ou por qualquer das empresas consorciadas, ou, ainda, por cada uma das empresas consorciadas com os valores proporcionais à sua participação no consórcio.



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 61/73

## 7 - CLÁUSULA SÉTIMA: DA ENTREGA E RECEBIMENTO

7.1 - O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

## 8 - CLÁUSULA OITAVA: DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

8.1 - Compete à Contratada:

8.1.1 - Cumprir todas as obrigações, as condições e os prazos relativos a entrega do(s) produto(s) adquirido(s) e/ou da execução do(s) serviço(s) contratado(s), conforme definido no Termo de Referência;

8.1.2 - providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo setor competente do Contratante;

8.1.3 - manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme dispõe o inciso XVI do art. 92 da Lei Federal 14.133/2021;

8.1.4 - garantir a execução qualificada do contrato durante o período de garantia e/ou vigência, conforme definido no Termo de Referência.

8.1.5 - Visando ao regular cumprimento do contrato firmado com a Administração Pública, a CONTRATADA, nos termos do Decreto nº 4.251-R, de 21 de maio de 2018, se obriga a efetivar a contratação de mão-de-obra necessária à execução da obra ou serviço advinda do sistema penitenciário estadual, no percentual de 6% (seis por cento) da mão-de-obra total para a execução do objeto contratual, nos termos da Lei complementar nº 879/2017.

8.2 - Compete à Contratante:

8.2.1 - efetuar o pagamento do preço previsto nos termos deste contrato;

8.2.2 - definir o local para entrega dos produtos adquiridos e/ou da execução dos serviços contratados, conforme definido no Termo de Referência;

8.2.3 - designar servidor(es) responsável(eis) pelo acompanhamento e fiscalização da entrega dos produtos adquiridos e/ou da execução do(s) serviço(s) contratado(s), conforme definido no Termo de Referência;

8.2.4 - Emitir decisão sobre eventuais solicitações ou reclamaçãoes relacionadas à execução dos contratos no prazo máximo de 1 (um) mês, a contar da data do protocolo do requerimento, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.2.5 - Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 1 (um) mês, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 62/73

8.2.6 - Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.3 - Da Proteção de Dados Pessoais.

8.3.1 - Proteção de dados, coleta e tratamento. Sempre que tiverem acesso ou realizarem qualquer tipo de tratamento de dados pessoais, as partes comprometem-se a envidar todos os esforços para resguardar e proteger a intimidade, vida privada, honra e imagem dos respectivos titulares, observando as normas e políticas internas relacionadas a coleta, guarda, tratamento, transmissão e eliminação de dados pessoais, especialmente as previstas na Lei Federal nº 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais"), no Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021, e demais normas legais e regulamentares aplicáveis.

8.3.2 - Caso o objeto envolva o tratamento de dados pessoais com fundamento no consentimento do titular, a CONTRATADA deverá observar, ao longo de toda a vigência do Contrato, todas as obrigações legais e regulamentares específicas vinculadas a essa hipótese legal de tratamento.

8.3.3 - Ao receber o requerimento de um titular de dados, na forma prevista nos artigos 16 e 18 da Lei Federal nº 13.709/2018, a CONTRATADA deverá:

8.3.3.1 - Notificar imediatamente a CONTRATANTE;

8.3.3.2 - Auxiliá-la, quando for o caso, na elaboração da resposta ao requerimento; e

8.3.3.3 - Eliminar todos os dados pessoais tratados com base no consentimento em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do requerimento do titular.

8.3.4 - As partes armazenarão dados pessoais apenas pelo período necessário ao cumprimento da finalidade para a qual foram originalmente coletados e em conformidade com as hipóteses legais que autorizam o tratamento.

8.3.5 - As partes devem assegurar que o acesso a dados pessoais seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores e eventuais subcontratados que necessitem acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para o cumprimento deste Contrato e da legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a obrigações de sigilo e confidencialidade.

8.3.6 - A CONTRATADA deve, enquanto operadora de dados pessoais, implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para o cumprimento das obrigações da CONTRATANTE previstas na Lei Federal nº 13.709/2018.

8.3.7 - Proteção de dados e incidentes de segurança. Considerando as características específicas do tratamento de dados pessoais e o estado atual da tecnologia, a CONTRATADA deverá adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados e informações de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 63/73

8.3.8 - A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE imediatamente sobre a ocorrência de incidentes de segurança relacionados a dados pessoais, fornecendo informações suficientes para que a CONTRATANTE cumpra quaisquer deveres de comunicação, dirigidos à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e/ou aos titulares dos dados, acerca do incidente de segurança.

8.3.9 - As partes deverão adotar as medidas cabíveis para auxiliar na investigação e na mitigação das consequências de cada incidente de segurança.

8.3.10 - **Transferência internacional**. É vedada a transferência de dados pessoais pela CONTRATADA para fora do território do Brasil sem o prévio consentimento, por escrito, da CONTRATANTE, e demonstração da observância da adequada proteção desses dados, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pelo cumprimento da legislação de proteção de dados ou de privacidade de outro(s) país(es) que for aplicável.

8.3.11 - **Responsabilidade**. A CONTRATADA responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados a CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes do descumprimento da Lei Federal nº 13.709/2018, no Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021 e outras normas legais ou regulamentares relacionadas a este Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização da CONTRATANTE em seu acompanhamento.

8.3.12 - Eventual subcontratação, mesmo quando autorizada pela CONTRATANTE, não exime a CONTRATADA das obrigações decorrentes deste Contrato, permanecendo integralmente responsável perante a CONTRATANTE mesmo na hipótese de descumprimento dessas obrigações por subcontratada.

8.3.13 - A CONTRATADA deve colocar à disposição da CONTRATANTE, quando solicitado, toda informação necessária para demonstrar o cumprimento do disposto nestas cláusulas, permitindo a realização de auditorias e inspeções, diretamente pela CONTRATANTE ou por terceiros por ela indicados, com relação ao tratamento de dados pessoais.

8.3.14 - A CONTRATADA deve auxiliar a CONTRATANTE na elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, observado o disposto no artigo 38 da Lei Federal nº 13.709/2018, relativo ao objeto deste Contrato.

8.3.15 - Se a CONTRATANTE constatar que dados pessoais foram utilizados pela CONTRATADA para fins ilegais, ilícitos, contrários à moralidade ou mesmo para fins diversos daqueles necessários ao cumprimento deste Contrato, a CONTRATADA será notificada para promover a cessação imediata desse uso, sem prejuízo da rescisão do Contrato e de sua responsabilização pela integralidade dos danos causados.

8.3.16 - **Eliminação**. Extinto o Contrato, independentemente do motivo, a CONTRATADA deverá em, até 10 (dez) dias úteis, contados da data de seu encerramento, devolver todos os dados pessoais a CONTRATANTE ou eliminá-los, inclusive eventuais cópias, certificando a CONTRATANTE, por escrito, do cumprimento desta obrigação.



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 2026-02-12 15:53:01 - DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 64 / 73

## 9 - CLÁUSULA NONA: DOS ADITAMENTOS

9.1 - O presente contrato poderá ser aditado, estritamente, nos termos previstos na Lei 14.133/2021, mediante manifestação formal da Procuradoria-Geral do Estado ou em conformidade com norma editada pela Procuradoria que dispense a análise jurídica.

## 10 - CLÁUSULA DÉCIMA: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1 - Comete infração administrativa, nos termos da Lei 14.133/2021, o contratado que:

(a) der causa à inexecução parcial do contrato;

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

(c) der causa à inexecução total do contrato;

(d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

(e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

(f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

(g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

(h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei 12.846/2013.

10.2 - Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

10.2.1 - Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 2º, da Lei 14.133/2021);

10.2.2 - Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei 14.133/2021);

10.2.3 - Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 5º, da Lei 14.133/2021);

10.2.4 - Multas (art. 156, II, e § 3º, da Lei 14.133/2021), observados os seguintes parâmetros:

10.2.4.1 - Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia útil de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 65 / 73

10.2.4.2 - Multa compensatória de 0,5% (cinco décimos por cento) a 2% (dois por cento) incidente sobre o valor do contrato, para a infração descrita na alínea “a” do subitem 10.1;

10.2.4.3 - Multa compensatória de 0,5% (cinco décimos por cento) a 20% (vinte por cento) incidente sobre o valor do contrato, para as infrações descritas nas alíneas “b” a “h” do subitem 10.1.

10.3 - O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção unilateral do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular, convertendo a multa moratória em multa compensatória (art. 162, parágrafo único, da Lei 14.133/2021).

10.4 - Em caso de reincidência, o valor total das multas aplicadas não poderá exceder o limite de 30% (trinta por cento) sobre o valor total do Contrato.

10.5 - A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, § 9º, da Lei 14.133/2021).

10.6 - A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, na forma do art. 156, § 7º, da Lei nº 14.133/2021.

10.7 - Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, § 1º, da Lei 14.133/2021):

(a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

(b) as peculiaridades do caso concreto;

(c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

(d) os danos que dela provierem para o Contratante;

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

10.8 - Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157 da Lei 14.133/2021).

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

10.9.1 - Antes da aplicação de qualquer sanção administrativa, a Administração deverá notificar o contratado, facultando-lhe a apresentação de defesa prévia;

10.9.2 - A notificação deverá ocorrer pessoalmente, eletronicamente, com confirmação de recebimento, ou por correspondência com aviso de recebimento, indicando, no mínimo: a conduta reputada como infratora, a motivação para aplicação da penalidade, a sanção que se pretende aplicar, o prazo e o local de entrega das razões de defesa;

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 - DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 66 / 73

10.9.3 - O prazo para apresentação de defesa prévia para a penalidade de advertência será de 05 (cinco) dias úteis e de 15 (quinze) dias úteis para as demais penalidades, e serão contados na forma do art. 183 da Lei 14.133/2021;

10.9.4 - O contratado comunicará ao órgão promotor do certame as mudanças de endereço ocorridas no curso do processo licitatório e da vigência do contrato, considerando-se eficazes as notificações enviadas ao local anteriormente indicado, na ausência da comunicação;

10.9.5 - Ofertada a defesa prévia ou expirado o prazo sem que ocorra a sua apresentação, a Administração proferirá decisão fundamentada e adotará as medidas legais cabíveis, resguardado o direito de recurso, que deverá ser exercido nos termos da Lei 14.133/2021;

10.10 - Os atos previstos como infrações administrativas na Lei 14.133/2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei 12.846/2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159 da Lei 14.133/2021).

10.11 - A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160 da Lei 14.133/2021).

10.12 - O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal (art. 161 da Lei 14.133/2021).

10.13 - As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação, na forma do art. 163 da Lei 14.133/2021.

10.14 - Os débitos relativos a multas moratória e compensatória e as indenizações cabíveis poderão ser descontados dos valores devidos pela Administração ao contratado e, se insuficientes, a diferença poderá ser descontada da garantia prestada ou ser objeto de cobrança judicial (art. 156, § 8º, da Lei 14.133/2021).

10.14.1 - Os débitos do contratado para com a Administração contratante poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos decorrentes de outros contratos administrativos que o contratado possua com o Estado do Espírito Santo.

10.15 - Sem prejuízo da aplicação das sanções acima descritas, a prática de quaisquer atos lesivos à administração pública na licitação ou na execução do contrato, nos termos da Lei 12.846/2013, será objeto de imediata apuração observando-se o devido processo legal estabelecido no marco regulatório estadual anticorrupção.



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 2026-02-12 15:53:53 - DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 67/73

## 11 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DA SUPERVENIENTE IRREGULARIDADE FISCAL, SOCIAL OU TRABALHISTA

11.1 - Constatado que o Contratado não se encontra em situação de regularidade fiscal, social ou trabalhista, o mesmo será notificado para no prazo de 10 (dez) dias úteis regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, observando-se o procedimento de aplicação de sanções.

11.2 - Transcorrido esse prazo, ainda que não comprovada a regularidade e que não seja aceita a defesa apresentada, o pagamento será efetuado, sem prejuízo da tramitação do procedimento de aplicação de sanções.

11.3 - Em não sendo aceitas as justificativas apresentadas pelo Contratado, será imposta multa de 2% (dois por cento) sobre o saldo contratual não executado.

11.4 - Depois de transcorridos 30 (trinta) dias úteis da notificação da multa, se a empresa não regularizar a pendência fiscal ou trabalhista, deverá a Administração decidir sobre iniciar ou não procedimento de rescisão do contrato, podendo deixar de fazê-lo se reputar que a extinção antecipada do contrato ocasionará expressivos prejuízos ao interesse público.

11.5 - Em se tratando de irregularidade fiscal decorrente de crédito estadual, o Contratante informará à Procuradoria Fiscal da Procuradoria Geral do Estado sobre os créditos em favor da empresa, antes mesmo da notificação à empresa.

## 12 - CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA RESCISÃO

12.1 - A rescisão do Contrato poderá ocorrer nas hipóteses e condições previstas nos arts. 137 a 139 da Lei 14.133/2021.

## 13 - CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DOS RECURSOS

13.1 - Os recursos, representação e pedido de reconsideração, somente serão acolhidos nos termos do arts. 165 a 168 da Lei 14.133/2021.

## 14 - CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

14.1 - A execução do contrato será acompanhada pelo gestor e pelo fiscal designados pela autoridade competente do órgão ou entidade, os quais representarão a Administração e confirmarão o recebimento do objeto contratado, observadas as disposições deste contrato. Sem esse recebimento, não será permitido qualquer pagamento.

## 15 - CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA

15.1 - Representará a Contratada na execução do ajuste, como preposto, _____(preencher no momento de assinatura do contrato, com nome completo, nacionalidade, profissão e estado civil do representante da empresa).

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 68 ...

15.2 - O representante da CONTRATADA deverá realizar o cadastro no Sistema Corporativo de Gestão de Documentos Arquivísticos Digitais - EDOCS do Governo do Estado do Espírito Santo para envio e recebimento de documentos oficiais.

## 16 - CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DOS CASOS OMISSOS

16.1 - Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei 14.133/2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

16.2 - Na ausência de prazo previamente estabelecido para o cumprimento de determinações emitidas pelo Contratante, será aplicado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de ciência formal da determinação pela Contratada. Esse prazo poderá ser prorrogado, a critério exclusivo do Contratante, mediante solicitação formal e devidamente justificada pela Contratada.

## 17 - CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DO FORO

17.1 - Fica eleito o foro de Vitória, Comarca da Capital do Estado do Espírito Santo, para dirimir qualquer dúvida ou contestação oriunda direta ou indiretamente deste instrumento, renunciando-se expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

17.2 - Antes de qualquer providência jurisdicional visando solucionar dúvida quanto à interpretação do presente instrumento, as partes deverão buscar solução administrativa, com a participação da Procuradoria Geral do Estado, por intermédio de um ou mais meios de solução consensual de conflitos previstos na Lei Complementar Estadual n° 1.011/2022.

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente em três vias de igual teor e forma, para igual distribuição, para que produza seus efeitos legais.

Local, __ de _____ de _____ (preencher).

_____
Nome da Contratante
Representante (nome completo)
Documento de Identificação

_____
Nome da Contratada
Representante (nome completo)
Documento de Identificação

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 69 / 73

# APÊNDICE A

## ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO / RAMAIS POR LOCALIDADE

| Quantidade | Unidade | Município | Quantidade de Ramais |
|---|---|---|---|
| 1 | SEDE | Vitória | 60 |
| 2 | CPDI - Norte | Linhares | 30 |
| 3 | CPDI - Serrano | Domingos Martins | 30 |
| 4 | CPDI - Sul | Cachoeiro de Itapemirim | 12 |
| 5 | CRDR - Caparaó | Iúna | 2 |
| 6 | CRDR - Central Oeste | Colatina | 2 |
| 7 | CRDR - Central Serrano | Santa Maria de Jetiba | 2 |
| 8 | CRDR - Central Sul | Cachoeiro de Itapemirim | 2 |
| 9 | CRDR - Extremo Norte | Ponto Belo | 2 |
| 10 | CRDR - Litoral Sul | Alfredo Chaves | 2 |
| 11 | CRDR - Metropolitano | Guarapari | 2 |
| 12 | CRDR - Nordeste | São Mateus | 2 |
| 13 | CRDR - Noroeste | Nova Venécia | 2 |
| 14 | CRDR - Rio Doce | Sooretama | 2 |
| 15 | CRDR - Sudoeste Serrano | Marechal Floriano | 2 |
| 16 | ELDR - Alegre | Alegre | 4 |
| 17 | ELDR - Alfredo Chaves | Alfredo Chaves | 3 |
| 18 | ELDR - Alto do Rio Novo | Alto Rio Novo | 2 |
| 19 | ELDR - Anchieta | Anchieta | 3 |
| 20 | ELDR - Apiacá | Apiacá | 2 |
| 21 | ELDR - Aracruz | Aracruz | 4 |
| 22 | ELDR - Guaraná | Aracruz | 2 |
| 23 | ELDR - Piúma | Piúma | 2 |
| 24 | ELDR - Afonso Cláudio | Afonso Cláudio | 2 |
| 25 | ELDR - Água Doce do Norte | Água Doce do Norte | 2 |
| 26 | ELDR - Águia Branca | Águia Branca | 2 |
| 27 | ELDR - Atilio Vivacqua | Atilio Vivacqua | 2 |
| 28 | ELDR - Baixo Guandu | Baixo Guandú | 2 |
| 29 | ELDR - Barra de São Francisco | Barra de São Francisco | 4 |
| 30 | ELDR - Boa Esperança | Boa Esperança | 2 |
| 31 | ELDR - Bom Jesus do Norte | Bom Jesus do Norte | 2 |
| 32 | ELDR - Brejetuba | Brejetuba | 2 |
| 33 | ELDR - Cachoeiro de Itapemirim | Cachoeiro de Itapemirim | 4 |
| 34 | ELDR - Cariacica | Cariacica | 2 |
| 35 | ELDR - Castelo | Castelo | 4 |
| 36 | ELDR - Colatina | Colatina | 4 |
| 37 | ELDR - Conceição da Barra | Conceição da Barra | 2 |
| 38 | ELDR - Conceição de Castelo | Conceição do Castelo | 2 |



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 70 ...

| | | | |
|---|---|---|---|
| 39 | ELDR - Divino de São Lourenço | Divino São Lourenço | 2 |
| 40 | ELDR - Domingos Martins | Domingos Martins | 2 |
| 41 | ELDR - Dores do Rio Preto | Dores do Rio Preto | 2 |
| 42 | ELDR - Ecoporanga | Ecoporanga | 4 |
| 43 | ELDR - Fundão | Fundão | 2 |
| 44 | ELDR - Governador Lindenberg | Gov. Lindenberg | 2 |
| 45 | ELDR - Guaçuí | Guaçuí | 4 |
| 46 | ELDR - Guarapari | Guarapari | 2 |
| 47 | ELDR - Ibatiba | Ibatiba | 2 |
| 48 | ELDR - Ibiraçu | Ibiraçu | 2 |
| 49 | ELDR - Ibitirama | Ibitirama | 2 |
| 50 | ELDR - Iconha | Iconha | 4 |
| 51 | ELDR - Irupi | Irupi | 2 |
| 52 | ELDR - Itaguaçu | Itaguaçu | 2 |
| 53 | ELDR - Itapemirim | Itapemirim | 2 |
| 54 | ELDR - Itarana | Itarana | 2 |
| 55 | ELDR - Iuna | Iúna | 2 |
| 56 | ELDR - Jaguaré | Jaguaré | 2 |
| 57 | ELDR - Jerônimo Monteiro | Jerônimo Monteiro | 2 |
| 58 | ELDR - João Neiva | João Neiva | 2 |
| 59 | ELDR - Laranja da Terra | Laranja da Terra | 2 |
| 60 | ELDR - Linhares | Linhares | 4 |
| 61 | ELDR - Mantenópolis | Mantenópolis | 2 |
| 62 | ELDR - Marataízes | Marataízes | 2 |
| 63 | ELDR - Marechal Floriano | Marechal Floriano | 2 |
| 64 | ELDR - Marilândia | Marilândia | 2 |
| 65 | ELDR - Mimoso do Sul | Mimoso do Sul | 4 |
| 66 | ELDR - Montanha | Montanha | 2 |
| 67 | ELDR - Mucurici | Mucurici | 2 |
| 68 | ELDR - Muniz Freire | Muniz Freire | 4 |
| 69 | ELDR - Muqui | Muqui | 2 |
| 70 | ELDR - Nestor Gomes | Nestor gomes | 2 |
| 71 | ELDR - Nova Venécia | Nova Venécia | 4 |
| 72 | ELDR - Pancas | Pancas | 2 |
| 73 | ELDR - Parajú | Domingos Martins | 2 |
| 74 | ELDR - Pedra Azul | Domingos Martins | 2 |
| 75 | ELDR - Pedro Canário | Pedro Canário | 2 |
| 76 | ELDR - Pinheiros | Pinheiros | 4 |
| 77 | ELDR - Ponto Belo | Ponto Belo | 2 |
| 78 | ELDR - Presidente Kennedy | Presidente Kennedy | 2 |
| 79 | ELDR - Rio Bananal | Rio Bananal | 2 |
| 80 | ELDR - Rio Novo do Sul | Rio Novo do Sul | 4 |
| 81 | ELDR - Santa Leopoldina | Santa Leopoldina | 2 |
| 82 | ELDR - Santa Maria de Jetibá | Santa Maria de Jetibá | 4 |
| 83 | ELDR - Santa Teresa | Santa Teresa | 4 |



HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 2026-02-12 15:53:01 - DOCUMENTO ORIGINAL PÁGINA 71/73

| | | | |
|---|---|---|---|
| 84 | ELDR - São Domingos do Norte | São Domingos do Norte | 2 |
| 85 | ELDR - São Gabriel da Palha | São Gabriel da Palha | 4 |
| 86 | ELDR - São José do Calçado | São José do Calçado | 4 |
| 87 | ELDR - São Mateus | São Mateus | 4 |
| 88 | ELDR - São Roque do Canaã | São Roque do Canaã | 2 |
| 89 | ELDR - Serra | Serra | 2 |
| 90 | ELDR - Sooretama | Sooretama | 2 |
| 91 | ELDR - Vargem Alta | Vargem Alta | 2 |
| 92 | ELDR - Venda Nova do Imigrante | Venda Nova do Imigrante | 2 |
| 93 | ELDR - Viana | Viana | 2 |
| 94 | ELDR - Vila Pavão | Vila Pavão | 2 |
| 95 | ELDR - Vila Valério | Vila Valério | 4 |
| 96 | ELDR - Vila Velha | Vila Velha | 2 |
| 97 | F. E. Bananal do Norte | Cachoeiro de Itapemirim | 10 |
| 98 | F. E. Linhares | Linhares | 30 |
| 99 | F. E. Mendes da Fonseca | Domingos Martins | 30 |
| 100 | F. E. Reginaldo Conde | Viana | 4 |
| 101 | F.E. Marilândia | Marilândia | 6 |
| 102 | F.E. Sooretama | Sooretama | 2 |
| 103 | F.E. Venda Nova | Venda Nova do Imigrante | 6 |
| 104 | F.E. Viana | Viana | 2 |
| | TOTAL GERAL | | 450 |

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101 ... DOCUMENTO ORIGINAL ... PÁGINA 72 / 73

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

**RAPHAELA EFFGEN KOELHER**
AGENTE DE CONTRATACAO
CSUPRI - INCAPER - GOVES
assinado em 12/02/2026 14:12:40 -03:00

**INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO**
Documento capturado em 12/02/2026 14:12:40 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por RAPHAELA EFFGEN KOELHER (AGENTE DE CONTRATACAO - CSUPRI - INCAPER - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: https://e-docs.es.gov.br/d/2026-TZ353D

HASH: 01a3460559b74fa0920cee7c6833aaa474a2b80101... - Assinado por: REINALDO BARBOSA MARTINS em 12/02/2026.