EDITAL – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 617/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 36634 /2026 (PAD)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 617/2026

CONTRATANTE: Secretaria Municipal de Governança e Transformação Digital (GOVTIC)

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de comunicação unificada e de central de atendimento (contact center) em nuvem, compreendendo central telefônica virtual com franquia de número gratuito 0800, ramais de comunicações unificadas, locação de aparelhos telefônicos IP, entroncamento SIP com 40 (quarenta) canais simultâneos, licenças de posição de atendimento omnichannel e implantação da central de atendimento, para a Secretaria de Governança e Transformação Digital (GOVTIC) e demais unidades da Prefeitura Municipal de Rio das Ostras.

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO
R$ 414.311,98 (Quatrocentos e quatorze mil, trezentos e onze reais e noventa e oito centavos).

DATA DA SESSÃO PÚBLICA
Dia **27/11/2026** às **09:00 h (horário de Brasília)**

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:
Menor preço global por lote

MODO DE DISPUTA:
Aberto e Fechado

TRATAMENTO FAVORECIDO ME/EPP/EQUIPARADAS
Não

MARGEM DE PREFERÊNCIA PARA ALGUM ITEM
Não

SUMÁRIO:

PREÂMBULO

1. DO OBJETO
2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO
3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA
5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES
6. DA FASE DE JULGAMENTO
7. DA FASE DE HABILITAÇÃO
8. DOS RECURSOS
9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES
10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO
11. DA CONVOCAÇÃO E CONTRATAÇÃO
12. DO PRAZO, DA PRORROGAÇÃO E DO REAJUSTE CONTRATUAL
13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

EDITAL – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 617/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 36634 /2026 (PAD)

PREÂMBULO

O MUNICÍPIO DE RIO DAS OSTRAS**,** através da Secretaria Municial de Licitações, Compras e Contratos - SLCC, torna público que, realizará licitação na modalidade **PREGÃO,** na forma **ELETRÔNICA**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE, PARA AMPLA CONCORRÊNCIA,** nos termos da Lei Federal nº 14133/2021 e alterações supervenientes, Lei Complementar nº 123/2006 com alterações inseridas pela Lei Complementar n° 147/2014 e pela Lei nº 11488/2007, art. 34, e, de forma suplementar pelos Decretos Municipais nº 3884/2024, 4039/2024 e mediante as exigências estabelecidas neste Edital.

Comissão de Contratação I – CC I
Data da sessão: 27/11/2026
Horário: 09:00 h (Horário de Brasília)
Endereço eletrônico: www.gov.br/compras
Código UASG: 982921
Modo de Disputa: Aberto e Fechado
Participação: Ampla Concorrência
E-mail: cpl1pmro@gmail.com / delcopmro@gmail.com
Tel: (22) 2771-5543 / 2771-6404

1. DO OBJETO

1.1 O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de comunicação unificada e de central de atendimento (contact center) em nuvem, compreendendo central telefônica virtual com franquia de número gratuito 0800, ramais de comunicações unificadas, locação de aparelhos telefônicos IP, entroncamento SIP com 40 (quarenta) canais simultâneos, licenças de posição de atendimento omnichannel e implantação da central de atendimento, para a Secretaria de Governança e Transformação Digital (GOVTIC) e demais unidades da Prefeitura Municipal de Rio das Ostras.

1.2 A licitação será realizada conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens do grupo único que o compõe.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras), por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil.
2.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF, que estiverem de acordo com o Termo de Referência.

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 nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar inabilitação.

2.5. A participação é de Ampla Concorrência.

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. 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;
2.6.3. Empresa, isoladamente, 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;
2.6.4. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
2.6.5. Cujo sócio e/ou dirigente mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista e/ou civil com o prefeito, seu Vice, vereadores, Secretários e Subsecretários ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, tais como procuradores municipais, assessores jurídicos, técnicos do Controladoria-Geral do Município, membros das comissões de licitações, independentemente dos mesmos possuírem função gratificada ou de ser ocupante de cargo comissionado, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
2.6.6. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
2.6.7. Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;
2.6.8. Pessoas Jurídicas reunidas em Consórcio;
2.6.9. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;
2.6.10. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei n.º 14.133, de 2021.
2.6.11. Não poderá participar deste pregão a pessoa jurídica que se encontre na condição de devedor costumaz, com decisão administrativa definitiva e regular impedimento de licitar ou contratar com a Administração Pública, nos termos do art. 13, inciso I, alíneas “b” e “c” da Lei Complementar n° 225/2026, ficando o Agente de Contratação autorizado a realizar consulta prévia à Lista de Devedores Costumazes da Receita Federal ou de outros entes federativos, bem como a exigir declaração firmada pela licitante e verificar a regularidade de seu CNPJ, sob pena de desclassificação ou inabilitação sumária caso constatada a restrição ativa.

2.7 Havendo alguma das incompatibilidades elencadas no item 2.6.5 e 2.6.10, a desincompatibilização, para ser válida, deverá ocorrer, no mínimo, 01 (um) ano antes da data

marcada da licitação, com fundamento no artigo 136 da Lei Complementar nº 066/2019 – Estatuto do Servidor Público.

2.8 O rol descrito no item 2.6.5 é meramente exemplificativo, podendo englobar qualquer servidor público municipal lotado em qualquer Secretaria ou Órgão, desde que efetivamente comprovada a possibilidade de interferência no certame ou na execução do contrato, promovendo favorecimento indevido;

2.9 O impedimento de que trata o item 2.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.10 A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.6.2 e 2.6.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico;

2.11 O disposto nos itens 2.6.2 e 2.6.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

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

2.13 A vedação de que trata o item 2.6.10 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

2.14 De acordo com a súmula n° 12/2023 do TCE, a participação de sociedades empresárias em recuperação judicial ou extrajudicial em procedimentos licitatórios deve ser permitida, em observância ao princípio da preservação da empresa, desde que haja comprovação de que o plano já tenha sido aprovado/homologado pelo juízo competente quando da entrega da documentação de habilitação.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

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

3.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os

documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 7.1.1 e 7.10.1 deste Edital.

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

3.4.1. 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 execução em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

3.4.2. 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;

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

3.4.4. cumprirá ao longo de toda a execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como, as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, e sempre que solicitado pela Administração, a contratada comprovará o cumprimento da reserva desses cargos, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas.

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

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

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

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

3.9. 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. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

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

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

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

3.12.1 valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço;

3.12.2 e percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

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

3.13. 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.

3.14. 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, dos seguintes campos:
4.1.1. valor unitário e total do item;
4.1.2. Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência;

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

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

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

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

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

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

4.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a 90 (noventa) dias, a contar da data de sua apresentação.

4.9. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos no termo de referência, quando participarem de licitações públicas;

4.10. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência e Critério de Aceitabilidade, anexo III do edital de licitação.

4.11. O formulário da Proposta de Preços, em sua forma prevista no anexo IV do edital de licitação, somente será utilizado pelo licitante vencedor, com vistas à readequação de sua oferta final.

4.12. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas competente, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX e at. 75 da CRFB; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

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

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

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

5.3. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.
5.3.1. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
5.3.2. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

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

5.5. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Agente de Contratação e os licitantes.

5.6. 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.

5.7. O lance deverá ser ofertado pelo valor do item.

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

5.9. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.10. 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 0,01% (um centésimo por cento).

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

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

5.13. 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.
5.13.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
5.13.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
5.13.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.
5.13.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Agente de Contratação, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
5.13.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

5.14. 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.
5.14.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
5.14.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
5.14.3. 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.
5.14.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
5.14.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.15. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta

de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

5.15.1. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 5.13, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.22. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

5.22.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
5.22.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
5.22.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
5.22.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

5.23. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
5.23.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:
5.23.1.1. Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
5.23.1.2. Avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;
5.23.1.3. Desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;
5.23.1.4. Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.
5.23.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:
5.23.2.1. Empresas estabelecidas no território do Estado do Rio de Janeiro;
5.23.2.2. Empresas brasileiras;
5.23.2.3. Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
5.23.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009

5.24. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o Agente de Contratação poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.
5.24.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.
5.24.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
5.24.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório
5.24.4. O Agente de Contratação solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada,

acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
5.24.5. É facultado ao Agente de Contratação prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

5.25. Após a negociação do preço, o Agente de Contratação iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o Agente de Contratação verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 2.6 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
a) SICAF devendo disponibilizar esta documentação às demais licitantes, tendo em vista o princípio da Transparência, previstos no artigo 5º da Lei 14.133/2021, para que, eventualmente, possam recorrer.
b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis);
c)Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep) e
d) Cadastro Informativo de Crédito não quitados do setor público federal- CADIN, de que trata a lei n° 10.522/2002, no que concerne à medida prevista no inciso I, alíneas “b” e “c”, do art. 13, da Lei Complementar nº255/2026.

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei n° 8.429, de 1992.

6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Agente de Contratação diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. (IN nº 3/2018, art. 29, caput)
6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. (IN nº 3/2018, art. 29, §1º).
6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. (IN nº 3/2018, art. 29, §2º).
6.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

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

6.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o Agente de Contratação verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com este edital.

6.6. Será desclassificada a proposta vencedora que:
6.6.1. Contiver vícios insanáveis;
6.6.2. Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

6.6.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
6.6.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
6.6.5. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

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

6.7.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do Agente de Contratação, que comprove:
6.7.1.1. Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
6.7.1.2. Inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

6.8. Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:
6.8.1. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;
6.8.2. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário.
6.8.3. No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.
6.8.4. Será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.

6.9. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
6.9.1 Não comprovada a exequibilidade da proposta no prazo fixado pelo Agente de Contratação, e constatado, em regular processo administrativo, que a licitante apresentou proposta sem condições reais de execução, comprometendo o regular andamento do certame, ficará sujeita às sanções de multa correspondente a 2% (dois por cento) do valor estimado da contratação e impedimento de licitar e contratar com o Município pelo prazo de 6 (seis) meses, sem prejuízo das demais sanções cabíveis previstas na Lei n° 14.133/2021, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

6.10. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.
6.10.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-

integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

6.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.
6.11.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;
6.11.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.
7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

7.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.
7.2.1. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

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

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

7.5. 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 nº 14.133/2021).

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

7.7. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas

convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

7.8. A habilitação será verificada por meio do SICAF, devendo disponibilizar está documentação às demais licitantes, tendo em vista o princípio documentação às demais licitantes, tendo em vista o princípio da transparência, previstos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021, para que, eventualmente, possam recorrer, nos documentos por ele abrangidos.
7.8.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. (IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º).

7.9. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF 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. (IN nº 3/2018, art. 7º, caput).
7.9.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar a inabilitação.

7.10. A verificação pelo Agente de Contratação, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.
7.10.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam disponíveis no SICAF serão deverão ser encaminhados pela licitante exclusivamente por meio do sistema eletrônico, no prazo mínimo de 2(duas)horas, prorrogável por igual período, mediante solicitação justificada da interessada e aceitação pelo agente de contratação.
7.10.2. Quando houver suspensão da sessão pública por períodos a retomada dos trabalhos deverá ser comunicada no sistema eletrônico com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, salvo situação excepcional devidamente motivada nos autos.
7.10.3. O prazo para envio de documentos somente terá início durante a sessão pública efetivamente aberta e após comunicação expressa do agente de contratação no sistema eletrônico, vedada a abertura de prazo em períodos de suspensão ou inatividade do certame.
7.10.4. A inabilitação por decurso de prazo de prazo para envio documental deverá ser devidamente motivada, com registro expresso do horário da convocação, da ciência pelo sistema e do encerramento do prazo concedido.

7.11. A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, devendo-se disponibilizar esta documentação às demais licitantes, tendo em vista o princípio da transparência, previsto no artigo 5º, da Lei Federal nº 14.133/2021, para que possam eventualmente recorrer.

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

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

7.12 Encerrado o prazo para envio da documentação de habilitação, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Agente de Contratação, a apresentação de novos documentos

de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, no prazo de até 2(duas) horas, para:

7.12.1 aferição das condições de habilitação do licitante, desde que decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;

7.12.2 atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

7.12.3 suprimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

7.12.4 suprimento da ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.

7.12.5 A diligência de que trata este item não poderá ser utilizada para permitir a criação ou aperfeiçoamento de condição de habilitação que não estivesse presente na data de abertura do certame, nem para alteração substancial da proposta ou dos documentos apresentados.

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

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

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

7.16 As Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e Cooperativas, estas últimas, desde que preencham os requisitos previstos no art. 34, da Lei n.º 11488/2007, por ocasião da participação em Certames licitatórios, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que apresente alguma restrição.

7.17 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

7.18 A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, na forma do artigo 43, parágrafo primeiro, da Lei Complementar nº 123/2006, com redação dada pela Lei Complementar nº 155/2016.

7.19 O Não preenchimento da documentação no prazo estipulado implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 21 de junho de 2021, sendo facultado à Administração Pública convocar os licitantes remanescentes, na ordem da classificação, para assinatura do Contrato, ou Revogar a Licitação.

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

7.21 A obtenção de benefícios a que se refere este edital fica limitado às microempresas e às empresas de pequeno porte, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, podendo o agente de contratação exigir a documentação pertinente.

8 DOS RECURSOS

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

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

8.13 Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:
8.13.1 A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;
8.13.2 O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;
8.13.3 Na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

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

8.15 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.

8.16 Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

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

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

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

9 DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

9.1. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, no Decreto Municipal nº 4039, de 2024, e nas demais cominações legais, resguardado o direito à ampla defesa, a Administração poderá aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
I-Advertência
II- Multa:
a) compensatória;
b) de mora.
III- impedimento de licitar e contratar
IV- Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.1.1. As sanções previstas nos incisos I, III e IV deste item poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista na alínea "a" do inciso II.
9.1.2. A sanção de multa será aplicada por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133/21, não podendo ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor contratado, observando-se os seguintes parâmetros:

I- Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento), por dia de atraso injustificado, na entrega de material ou execução de serviços e 1% (um por cento) ao dia após o 15º (décimo quinto) dia de atraso, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente;

II- O atraso na prestação da garantia contratual pelo licitante vencedor ou contratante acarretará a aplicação de multa, nos seguintes termos:

a) atraso de 30 (trinta) dias, contados do termo final para a prestação da garantia: multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor da garantia;

b) atraso entre 30 (trinta) e 60 (sessenta) dias, contados do termo final para a prestação da garantia: multa de 2,5% (dois inteiros e cinco décimos por cento) do valor da garantia;

c) atraso superior a 60 (sessenta) dias do termo final para a prestação da garantia: multa de 5% (cinco por cento) do valor da garantia.

III- de 3% (três por cento) do valor de referência para a licitação, do valor total da adjudicação da licitação, do valor contratado, da Ata de Registro de Preços ou para a contratação direta, para aquele que:

a) na hipótese de o infrator retardar o procedimento de contratação ou descumprir preceito normativo ou as obrigações assumidas;

b) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

c) não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

d) tumultuar a sessão pública da licitação;

e) descumprir requisitos de habilitação na modalidade pregão, a despeito da declaração em sentido contrário;

f) propor recursos e impugnações manifestamente protelatórios em sede de contratação direta ou de licitação;

g) deixar de regularizar os documentos fiscais no prazo concedido, na hipótese de o infrator enquadrar-se como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, nos termos da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006;

h) deixar de manter as condições de habilitação durante o prazo do contrato, nos termos do inciso XVI, do art. 92, da Lei Federal nº 14.133/2021;

i) permanecer inadimplente após a aplicação de advertência;

j) deixar de regularizar, no prazo definido pela Administração, os documentos exigidos na legislação, para fins de liquidação e pagamento da despesa;

k) não devolver os valores pagos indevidamente pelo Contratante;

l) manter funcionário sem qualificação para a execução do objeto do contrato;

m) utilizar as dependências do contratante para fins diversos do objeto do contrato;

n) tolerar, no cumprimento do contrato, situação apta a gerar ou causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais a qualquer pessoa;

o) deixar de fornecer Equipamento de Proteção Individual-EPI, quando exigido, aos seus empregados ou omitir-se em fiscalizar sua utilização, na hipótese de contratação de serviços de mão de obra;

p) deixar de substituir empregado cujo comportamento for incompatível com o interesse público, em especial quando solicitado pela Administração;

q) deixar de repor funcionários faltosos;

r) deixar de controlar a presença de empregados, na hipótese de contratação de serviços de mão de obra;

s) deixar de observar a legislação pertinente aplicável ao seu ramo de atividade;

t) deixar de efetuar o pagamento de salários, vale-transporte, vale-refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer outras despesas relacionadas à execução do contrato nas datas avençadas;

u) deixar de apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista e previdenciária regularizada.

IV- De 10% (dez por cento) do valor de referência para a licitação, do valor total da adjudicação da licitação, do valor contratado, da Ata de Registro de Preços, em caso de:

a) inexecução parcial, com ou sem prejuízo para o ente Contratante;

b) quando o infrator der causa, respectivamente, à rescisão do contrato ou ao cancelamento da Ata de Registro de Preços.

V- De 20% (vinte por cento) a 30 % (trinta por cento) do valor de referência para a licitação, do valor total da adjudicação da licitação, do valor contratado, da Ata de Registro de Preços, em caso de:

a) apresentação de declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

b) fraude à licitação ou prática de ato fraudulento na execução do contrato;

c) comportamento inidôneo ou fraude de qualquer natureza;

d) prática de atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

e) prática de ato lesivo previsto no art. 5º, da Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

f) entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;

g) dar causa à inexecução total do objeto do contrato, da Ata de Registro de Preços;

h) recusa do infrator em assinar a Ata de Registro de Preços e/ou contrato, ou recusar-se a aceitar ou retirar o instrumento equivalente, salvo se a recusa em assinar o contrato ou a Ata de Registro de Preços for motivada por fato impeditivo relevante, do qual não tenha dado causa ou concorrido negligentemente, devidamente comprovado e superveniente à apresentação da proposta, mediante decisão favorável e motivada da autoridade competente;

i) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.

9.1.2.1. A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas neste instrumento.

9.1.2.2. Naqueles contratos que ainda não foram celebrados, o percentual de que trata o caput e seus incisos para cálculo da multa compensatória incidirá sobre o valor estimado da contratação.

9.1.2.3. O atraso, para efeito de cálculo da multa, será contado em dias corridos, a partir do 1º (primeiro) dia útil subsequente ao do encerramento do prazo estabelecido para o cumprimento da obrigação.

9.1.2.4. A aplicação das multas de natureza moratória não impede a aplicação superveniente de outras multas previstas neste instrumento, cumulando-se os respectivos valores.

9.1.2.5. Na hipótese de deixar o infrator de pagar a multa aplicada, o valor correspondente será executado observando-se os seguintes critérios estabelecidos no Decreto Municipal nº 4039, de 2024:

9.2. Será aplicada a sanção de **IMPEDIMENTO DE LICITAR E CONTRATAR** com a Administração Pública Municipal, pelo prazo máximo de 03 (três) anos, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, observando-se os parâmetros estabelecidos, aos responsáveis pelas seguintes infrações:

I- Impedimento pelo período de até 01 (um) ano, caso o infrator:

a) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

b) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

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

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

e) tenha sofrido três penalidades de advertência, relativas ao mesmo contrato, em periodicidade inferior a seis meses;

f) recuse-se injustificadamente a cumprir os prazos previstos no contrato e/ou na Ata de Registro de Preços;

g) tumultue a sessão pública de licitação;

h) dê ensejo ao cancelamento parcial do contrato e/ou da Ata de Registro de Preços;

i) deixe de devolver os valores recebidos indevidamente após ser devidamente notificado;

j) ofenda agentes públicos no exercício de suas funções, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis;

k) deixe de regularizar os documentos fiscais no prazo concedido, na hipótese de enquadrar-se como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, nos termos da Lei Complementar Federal nº 123/2006;

l) induza em erro a Administração;
m) seja reincidente na penalidade de multa relativa ao mesmo contrato, em razão de:
1. atraso na execução do objeto;
2. alteração da quantidade ou qualidade do objeto contratado;
3. não entrega, no prazo estipulado pela Administração, dos documentos necessários para a liquidação e pagamento da despesa.
n) atraso na execução do disposto na Ata de Registro de Preços ou no contrato;
II- Impedimento pelo período entre 01 (um) ano até 02 (dois) anos, caso o infrator:
a) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
b) a paralisação injustificada do serviço, da obra ou do fornecimento de bens;
c) à rescisão do contrato e/ou Ata de Registro de Preços;
d) recusa em contratar dentro do prazo de validade da proposta;
e) não manutenção da proposta, durante o seu prazo de validade.
III- Impedimento pelo período entre 02 (dois) anos até 03 (três) anos, caso o infrator:
a) der causa à inexecução total do contrato;
b) entregue mercadoria falsificada, adulterada, deteriorada ou danificada;
c) apresente documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados nas licitações ou contratações diretas, no momento da contratação ou durante a execução do contrato;
d) ofereça vantagens a agentes públicos com o fim de obter benefícios indevidos;
e) comportamento inidôneo;
f) apresentação de documentação falsa;
g) falha ou fraude na execução do contrato;
h) fraude fiscal.

9.2.1. A aplicação da penalidade de impedimento de licitar e contratar por outras esferas governamentais não produz efeitos diretos no âmbito da Administração Direta e Indireta do Município.

9.3. Será aplicada a sanção de **DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE PARA LICITAR E CONTRATAR** com a Administração Pública direta e indireta, de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de seis anos, observando-se os parâmetros estabelecidos, aos responsáveis pelas seguintes infrações:
I- Pelo período entre 03 (três) anos até 04 (quatro) anos, no caso de o infrator:
a) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ouprestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato.
II- Pelo período entre 04 (quatro) anos até 05 (cinco) anos, no caso de o infrator:
a) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.
III- Pelo período entre 05 (cinco) anos até 06 (seis) anos, caso o infrator:
a) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza (tais como conluio, fraude, adulteração de documentos ou emissão de declaração falsa);
b) existência de sentença judicial condenatória transitada em julgado pela prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos ou encargos sociais;
c) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846/2013.
9.3.1. Será aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública direta e indireta, de todos os entes federativos, no caso das infrações previstas no art. 8º do Decreto Municipal nº 4039, de 2024, pelo prazo máximo de 06 (seis) anos, quando se justificar a imposição de penalidade mais grave.

9.3.2. cometimento de mais de 01 (uma) infração em uma mesma licitação ou relação contratual sujeitará o infrator à sanção cabível para a mais grave entre elas, ou se iguais, somente 01 (uma) delas, sopesando-se, em qualquer caso, as demais infrações como circunstância agravante.
9.3.3. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.
9.3.4. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
9.3.5. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.
9.3.6. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
9.3.7. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

10 DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

10.11 Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

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

10.13 A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por e-mail, mediante petição a ser enviada para o endereço eletrônico da Comissão de Contratação I: cpl1pmro@gmail.com, **-** protocolada no endereço na sala da Comissão de Contratação – CC I, situada à Rua Campo de Albacora, nº 102 – QD 07 – LT 22 – sobreloja – sala 06 – Loteamento Atlântica – Rio das Ostras/ RJ. Maiores Informações: (22) 2771-5543.
10.3.1 As respostas aos pedidos de esclarecimento e/ou de impugnação serão divulgadas concomitantemente nos endereços eletrônicos www.gov.br/compras para conhecimento geral e dos interessados em participar da licitação, e vincularão os participantes e a Administração quanto ao seu conteúdo.

10.14 As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
10.14.1 A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

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

11 DA CONVOCAÇÃO E CONTRATAÇÃO

11.1. Homologado o resultado da licitação e empenhado, a Secretaria Municipal de Licitações, Compras e Contratos - SLCC convocará a ADJUDICATÁRIA para que no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data do recebimento do e-mail enviado a empresa ou convocação, assine o Termo de Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, e nos Decretos Municipal n^{OS} 3884/2024, 4039/2024 e neste Edital.
11.1.1 O prazo para assinatura do contrato poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela adjudicatária durante o seu transcurso, e, desde que, seja aceito os motivos pela administração, podendo esta, se assim o entender, utilizar-se da prerrogativa prevista na Lei Federal 14.133/2021.

11.2. Na hipótese do não atendimento à convocação, para assinatura do contrato ou instrumento equivalente, no prazo de 05 (cinco) dias úteis ou havendo recusa em fazê-lo, poderá o Agente de Contratação, sem prejuízo das aplicações das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais, convocar os demais licitantes, desde que respeitada a ordem de classificação e ACEITAS AS MESMAS CONDIÇÕES DA PROPOSTA VENCEDORA, para, após a verificação dos requisitos de habilitação, proceder à assinatura.
11.2.1 Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar a contratação nos termos do item anterior, o município poderá convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a elaboração do contrato ou da ata nas condições ofertadas por estes, desde que o respectivo valor seja igual ou inferior ao orçamento estimado para a contratação, sem prejuízo de eventual negociação.

11.3. Os atos decorrentes da nova convocação a que se refere o item 11.2, serão realizados através de convocação pelo sistema eletrônico, com a convocação direta dos licitantes remanescentes classificados para a análise da aceitabilidade do preço, e se for o caso, verificação – Documentação de Habilitação, com observância de todos os termos previstos neste Edital.

11.4. Uma vez assinado o contrato será publicado no Portal Nacional de Compras Públicas -PNCP e no portal da transparência do Município de Rio das Ostras, dentro do prazo previsto em na Lei Federal 14.133./2021 bem como no Decreto Municipal 3884/2024.

12 DO PRAZO, DA PRORROGAÇÃO E DO REAJUSTE CONTRATUAL

As regras referentes aos prazos de vigência do contrato, de execução de serviço, das prorrogações de prazos e do reajuste contratual serão aquelas estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato, anexos a este edital

13 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.11 Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

13.12 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 Agente de Contratação.

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

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

13.15 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.

13.16 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.

13.17 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.

13.18 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.

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

13.20 O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico www.gov.br/compras

13.21 As empresas deverão comunicar qualquer alteração de endereço ou contato celular com WhatsApp habilitado para receber todas as notificações do Município de Rio das Ostras, sob pena de validade das notificações realizadas unicamente pelo Jornal Oficial do Município.

13.22 Na assinatura do contrato ou instrumento equivalente será exigido o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal – Cadin e a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste Edital, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

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

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA;
ANEXO II – MINUTA DE TERMO DE CONTRATO;
ANEXO III – CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE;
ANEXO IV – PROPOSTA DE PREÇOS.

Rio das Ostras, 06 de novembro de 2026.

ASSINADO DIGITALMENTE
UBIRATAN NUNES DA SILVA
A conformidade com a assinatura pode ser verificada em:
http://serpro.gov.br/assinador-digital
SERPRO

Ubiratan Nunes da Silva
Secretário Municipal de Licitações, Compras e Contrato

EDITAL – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 617/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 36634 /2026 (PAD)

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços continuados de comunicação unificada e de central de atendimento (contact center) em nuvem, compreendendo central telefônica virtual com franquia de número gratuito 0800, ramais de comunicações unificadas, locação de aparelhos telefônicos IP, entroncamento SIP com 40 (quarenta) canais simultâneos, licenças de posição de atendimento omnichannel e implantação da central de atendimento, para a Secretaria de Governança e Transformação Digital (GOVTIC) e demais unidades da Prefeitura Municipal de Rio das Ostras.

1.2. Os serviços, materiais e quantidades a serem fornecidas durante o período contratual estão listados na Tabela a seguir:

CATSER: 30177 (ASSINATURA DE SERVIÇO DE PABX IP). LOTE ÚNICO: SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA E CONTACT CENTER EM NUVEM						
ITEM	**ESPECIFICAÇÃO**	**MÉTRICA**	**QTD**	**VALOR UNITÁRIO R$**	**VALOR MENSAL R$**	**VALOR ANUAL (12 MESES) R$**
1	Serviço de PABX virtual em nuvem com franquia de número 0800 (entrante), tarifado, incluindo administração, gravação de chamadas e portal de gestão web	franquia / mês	21	R$ 111,55	R$ 2.342,55	R$ 28.110,60
2	Assinatura mensal de ramal de comunicações unificadas, plano com chamadas ilimitadas para telefones fixos e móveis, local e longa distância nacional, com aplicativo web e móvel, videoconferência, chat, correio de voz e recursos de PABX em nuvem	ramal / mês	576	R$ 25,13	R$ 14.475,84	R$ 173.710,08
3	Locação de aparelho telefônico IP de mesa, compatível com a plataforma de comunicações unificadas, admitido equipamento remanufaturado	aparelho / mês	576	R$ 22,78	R$ 13.118,40	R$ 157.420,80
4	Serviço de entroncamento SIP (SIP Trunk) tarifado para a central de atendimento, com franquia e capacidade de 40 (quarenta) canais simultâneos.	franquia / mês	1	R$ 212,55	R$ 212,55	R$ 2.550,60
5	Licença de posição de atendimento (PA) de contact center	licença / mês	20	R$ 200,25	R$ 4.005,00	R$ 48.060,00

CATSER: 30177 (ASSINATURA DE SERVIÇO DE PABX IP). LOTE ÚNICO: SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA E CONTACT CENTER EM NUVEM						
ITEM	**ESPECIFICAÇÃO**	**MÉTRICA**	**QTD**	**VALOR UNITÁRIO R$**	**VALOR MENSAL R$**	**VALOR ANUAL (12 MESES) R$**
	omnichannel, por ramal, sem aparelho, com gestão de campanhas, caixa de entrada unificada e monitoramento					
6	Implantação da solução de contact center (16 a 25 posições): configuração, parametrização, integração inicial e treinamento	serviço (parcela única)	1	R$ 4.459,90	Não se aplica	R$ 4.459,90
TOTAL GERAL					R$ 34.154,34	R$ 414.311,98

1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

1.4. Os bens objetos e serviços desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que é possível estabelecer, para efeito de julgamento das propostas, por intermédio de especificações utilizadas no mercado, padrões de qualidade e desempenho peculiares ao objeto.

1.5. A contratação será formalizada por meio de contrato administrativo com prazo inicial de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.6. Em caso de divergência entre a descrição do catálogo de serviços e este Termo de Referência, prevalecem as especificações do TR.

1.7. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os profissionais da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

1.8. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

1.9. A contratada deverá ser pessoa jurídica legalmente constituída, com atuação voltada à prestação de serviços de telecomunicações ou de tecnologia da informação e comunicação, devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) para a exploração dos serviços que integram o objeto, devendo manter, durante toda a vigência contratual, regularidade fiscal, trabalhista, jurídica e cadastral.

1.10. A contratação será processada mediante Pregão Eletrônico, com fundamento no art. 6º, inciso XLI, e no art. 28, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, por tratar-se de serviço comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.

1.11. A solução deverá ser disponibilizada de forma integral e funcional, contemplando a implantação, a portabilidade dos números em uso, a configuração do plano de numeração, a entrega dos aparelhos locados, a habilitação das posições de atendimento e o suporte técnico continuado durante toda a vigência contratual.

1.12. O objeto da contratação observa as vedações e os requisitos aplicáveis às contratações de soluções de tecnologia da informação e comunicação previstos na Lei nº 14.133/2021 e no Decreto Municipal nº 3.884/2024.

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

2.1. A solução consiste na prestação de serviços continuados de comunicação unificada e de central de atendimento em nuvem, entregues no modelo de serviço, sem instalação de central privada de comutação telefônica nas dependências do Município.

2.2. A solução compreende: central telefônica virtual em nuvem, com plano de numeração único, atendimento automático, filas, transferência, captura de chamadas, correio de voz, gravação e portal web de gestão e relatórios; franquia de número gratuito 0800 para recebimento de chamadas da população; ramais de comunicações unificadas com aplicativo para navegador, computador e dispositivo móvel, contemplando voz, videoconferência, mensageria e histórico de chamadas; locação de aparelhos telefônicos IP de mesa; entroncamento SIP com 40 (quarenta) canais simultâneos; e licenças de posição de atendimento omnichannel para a central de atendimento ao cidadão.

2.3. Estão incluídos na solução os serviços de implantação, portabilidade numérica, configuração inicial, suporte técnico continuado e administração da plataforma.

2.4. A solução será disponibilizada por meio de acesso remoto, via internet, sem necessidade de instalação de infraestrutura local dedicada de comutação telefônica.

2.5. A contratação visa garantir a modernização da telefonia municipal, com substituição das centrais privadas de comutação por plataforma em nuvem, promovendo maior disponibilidade, mobilidade dos ramais, rastreabilidade do atendimento ao cidadão e eficiência na gestão dos recursos tecnológicos, bem como a redução da dependência de equipamentos próprios de comutação.

2.6. A contratada deverá garantir suporte técnico especializado durante toda a vigência contratual, bem como assegurar o pleno funcionamento da solução, incluindo a implantação, a portabilidade numérica, a administração da plataforma, a substituição dos aparelhos locados e a manutenção dos níveis de serviço acordados.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026.

3.2. A presente contratação encontra aderência estratégica com o Plano de Governo do Município de Rio das Ostras, ao Decreto Municipal nº 3884/2024, que dispõe sobre procedimentos, requisitos de contratação no âmbito da Administração Municipal e dá outras providências, bem como, atende a Nota Técnica SGE nº 006/2023 do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro (TCE/RJ) que trata da economicidade em contratações de bens e serviços da área de Tecnologia da Informação (TIC);

3.3. A presente contratação tem por objetivo disponibilizar plataforma de comunicação de voz corporativa e de atendimento ao cidadão, contemplando central telefônica virtual, ramais, aparelhos, entroncamento e posições de atendimento, necessários à comunicação institucional e ao acolhimento das demandas da população.

3.4. O cenário atual caracteriza-se pela operação de centrais privadas de comutação telefônica instaladas nas unidades administrativas, com tecnologia defasada, reposição de peças escassa e manutenção onerosa, associadas a linhas telefônicas contratadas isoladamente por unidade, sem plano de numeração unificado, sem mobilidade de ramal, sem gravação de chamadas e sem indicadores de atendimento.

3.5. A solução pretendida é entregue como serviço em nuvem e disponibiliza, em plataforma única, a central telefônica virtual, os ramais de comunicações unificadas, o entroncamento SIP, o número gratuito 0800 e as posições de atendimento omnichannel, permitindo ao Município padronizar o plano de numeração, conferir mobilidade aos ramais e mensurar a qualidade do atendimento prestado.

3.6. A contratação contempla, além da plataforma e dos ramais, a locação dos aparelhos telefônicos IP, o entroncamento com capacidade dimensionada para o pico de chamadas e a implantação da central de atendimento, reduzindo a dependência de equipamentos próprios e mitigando os riscos operacionais associados à planta telefônica legada.

3.7. O Estudo Técnico Preliminar (ETP) demonstrou a viabilidade técnica e econômica da contratação, evidenciando que a solução atende às necessidades de comunicação institucional e de atendimento ao cidadão e apresenta-se como alternativa adequada para a modernização da telefonia municipal, com ganhos de disponibilidade, mobilidade e rastreabilidade.

3.8. A medida está alinhada às diretrizes de transformação digital, à melhoria da eficiência administrativa e à racionalização dos recursos públicos de TIC, contribuindo para a continuidade e a modernização da comunicação institucional da Administração Pública Municipal.

3.9. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026 da Secretaria de Governança e Transformação Digital (GOVTIC), conforme detalhamento a seguir:

3.9.1. ID PCA no PNCP: 39223581000166-0-000001/2026

3.9.2. Data de publicação no PNCP: 30/05/2025

3.9.3. Id do item no PCA: 8013

3.9.4. Classe/Grupo: 141

3.9.5. Identificador da Futura Contratação: 982921-617/2026

Memória de Cálculo

3.10. A relação entre demanda e quantidade está disposta na tabela abaixo:

SECRETARIA / ÓRGÃO	Item 1 — Franquias 0800	Item 2 — Ramais	Item 3 — Aparelhos IP	Item 4 — Entroncamento SIP	Item 5 — Posições de atendimento	Item 6 — Implantação
CHEFIA DE GABINETE – CGAB	—	12	12	—	—	—
PROCURADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO – PGM	—	15	15	—	—	—
SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL – SECOM	—	5	5	—	—	—
SECRETARIA DE GOVERNANÇA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL – GOVTIC	—	20	20	1	2	1
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO – CGM	1	5	5	—	—	—
SECRETARIA DE SAÚDE – SEMUSA	4	139	139	—	6	—
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – SEMAD	—	30	30	—	—	—
SECRETARIA DE LICITAÇÕES, COMPRAS E CONTRATOS – SLCC	—	7	7	—	—	—
SECRETARIA DE FAZENDA – SEMFAZ	2	39	39	—	2	—

SECRETARIA / ÓRGÃO	Item 1 — Franquias 0800	Item 2 — Ramais	Item 3 — Aparelhos IP	Item 4 — Entroncamento SIP	Item 5 — Posições de atendimento	Item 6 — Implantação
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA URBANA E OBRAS PÚBLICAS – SEMOP	1	9	9	—	—	—
SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS – SEMSP	1	13	13	—	—	—
SECRETARIA DE LICENCIAMENTO, HABITAÇÃO E URBANISMO – SEMURB	1	5	5	—	—	—
SECRETARIA DE GUARDA, TRÂNSITO E ORDEM PÚBLICA – SEGTRAN	2	20	20	—	2	—
SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA – SEGEP	—	10	10	—	—	—
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, ESPORTE E LAZER – SEMEDE	3	113	113	—	4	—
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TURISMO – SEDTUR	1	21	21	—	—	—
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE – SEMA	1	17	17	—	—	—
SECRETARIA DE PESCA E AGROPECUÁRIA – SEPAGRO	—	5	5	—	—	—
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMAS	3	74	74	—	3	—
SECRETARIA DE TRANSPORTE PÚBLICO, ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE URBANA – SECTRAN	1	17	17	—	1	—
TOTAL	21	576	576	1	20	1

3.11. A tabela acima distribui, por unidade administrativa, os itens e as quantidades estimadas. Os ramais e os aparelhos telefônicos IP acompanham a lotação de cada unidade; as franquias de número gratuito 0800 e as posições de atendimento omnichannel concentram-se nas unidades com atendimento direto ao cidadão; o entroncamento SIP e a implantação da central de atendimento são recursos únicos e centralizados na Secretaria de Governança e Transformação Digital (GOVTIC), que responde pela contratação e pela gestão do plano de numeração municipal, atendendo às demais unidades da Administração. A distribuição é estimativa e não vincula a execução, admitida a realocação entre unidades por Ordem de Serviço, preservados os quantitativos totais. Os totais são os mesmos adotados na tabela de preços das Condições Gerais da Contratação e na Planilha de Economicidade (PE).

3.12. As quantidades indicadas expressam o número de unidades mantidas simultaneamente em disponibilidade durante toda a vigência contratual, e não consumo acumulado ao longo do período. Assim, os 576 (quinhentos e setenta e seis) ramais e os 576 (quinhentos e setenta e seis) aparelhos correspondem

ao parque mantido em operação ao longo dos 12 (doze) meses, e não a unidades distintas a cada mês. Por essa razão, o valor mensal de cada item é o produto da quantidade pelo preço unitário mensal, e o valor anual corresponde ao valor mensal multiplicado por 12 (doze), ressalvada a implantação da central de atendimento, devida em parcela única.

Parcelamento da Solução de TIC

3.13. O critério de julgamento será o de MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE, sendo o preço de referência de cada item apurado na Planilha de Economicidade do processo, elaborada nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021 e do art. 85 do Decreto Municipal nº 3.884/2024.

3.14. A solução é composta por itens tecnicamente interdependentes, que operam sobre a mesma plataforma e o mesmo plano de numeração, cuja execução integrada é indispensável para garantir a disponibilidade, a segurança, a rastreabilidade e o faturamento centralizado do serviço de voz. A contratação conjunta desses componentes em lote único é tecnicamente justificada pela natureza integrada da solução e pela impossibilidade operacional de gerir a telefonia municipal de forma fragmentada entre diferentes fornecedores, nos termos do art. 40, § 3º, da Lei nº 14.133/2021 e da Súmula 247 do Tribunal de Contas da União.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

Requisitos de Capacitação

4.2. A contratada deverá promover a transferência de conhecimento à equipe da Secretaria de Governança e Transformação Digital e aos agentes de atendimento, abrangendo a administração do portal de gestão, a criação e a manutenção de ramais e filas, a extração de relatórios e a operação das posições de atendimento, em sessões realizadas durante a implantação e sempre que houver alteração relevante na plataforma;

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, à Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), à regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações aplicável aos serviços que integram o objeto, ao Decreto Municipal nº 3.884/2024 e às demais legislações aplicáveis;

Requisitos de Manutenção

4.4. A manutenção da plataforma será classificada por criticidade, considerando-se Crítico o incidente que cause indisponibilidade total do serviço de voz ou da central de atendimento, Alto o que degrade a qualidade das chamadas ou indisponibilize uma unidade administrativa, e Médio o que afete recursos acessórios sem impedir a originação e o recebimento de chamadas;

Requisitos Temporais

4.5. Os prazos de atendimento serão de 2 (duas) horas para incidentes críticos, 8 (oito) horas para incidentes altos e 24 (vinte e quatro) horas para incidentes médios, contados da abertura do chamado, assegurando que apenas serviços de alta qualidade e perfeitamente conformes sejam aceitos, mantendo a integridade e a eficácia de todas as operações do MUNICÍPIO.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6. Todas as atividades, processos e dados realizados e/ou desenvolvidos no âmbito do MUNICÍPIO, relacionados aos serviços, são estritamente confidenciais e estão protegidos pelo dever de confidencialidade, pelas normas de segurança da informação e pela legislação de proteção de dados pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD). Em conformidade com as leis e regulamentos pertinentes, a CONTRATADA, seus empregados, prepostos e subcontratados são obrigados a manter essa informação sob sigilo absoluto.

4.7. Qualquer divulgação não autorizada dessas informações é considerada uma violação grave e constitui crime, sujeita a medidas legais rigorosas. A quebra de sigilo é passível de penalidades severas, conforme estabelecido por lei. A CONTRATADA, seus empregados, prepostos e subcontratados estão proibidos de compartilhar, reproduzir ou divulgar, de qualquer forma, qualquer informação confidencial relacionada aos serviços prestados ao MUNICÍPIO.

4.8. Essa obrigação de sigilo permanece em vigor mesmo após o término do contrato. A divulgação não autorizada de informações confidenciais pode resultar em consequências legais significativas para a CONTRATADA e para as pessoas envolvidas.

4.9. Portanto, é imprescindível que a CONTRATADA, seus empregados, prepostos e subcontratados compreendam a gravidade dessa questão e adiram estritamente a essa política de confidencialidade. A divulgação de informações confidenciais só é permitida mediante autorização expressa e por escrito do MUNICÍPIO. O descumprimento desta política resultará em medidas legais imediatas e sujeitará a CONTRATADA às sanções contratuais e legais cabíveis.

4.10. A CONTRATADA e seus profissionais estão estritamente comprometidos em zelar pela segurança da informação, aderindo às melhores práticas do mercado, bem como às diretrizes e políticas de segurança estabelecidas pelo MUNICÍPIO. Este compromisso abrange todo o ciclo de vida da informação e/ou dados, incluindo sua fase de armazenamento, transporte, descarte e devolução.

4.11. Caso exista a necessidade de armazenamento de arquivos, os dados e informações devem ser protegidos por medidas de segurança robustas, garantindo sua integridade e confidencialidade. Isso inclui a implementação de sistemas de proteção, controle de acesso restrito e criptografia, conforme necessário para prevenir acessos não autorizados e vazamentos.

4.12. No que diz respeito ao transporte, devem ser adotadas práticas seguras para evitar interceptações ou perdas durante a transferência de dados. Utilizar métodos de comunicação segura e redes protegidas são essenciais para proteger a informação durante seu trânsito entre diferentes locais ou sistemas.

4.13. Para a fase de descarte, é fundamental seguir procedimentos adequados para assegurar a eliminação segura de dados e informações. Métodos de descarte seguros, como a destruição física de mídias ou a utilização de software especializado de eliminação de dados, são essenciais para prevenir qualquer possibilidade de recuperação indevida de informações sensíveis.

4.14. Quando do encerramento ou rescisão contratual, é necessário garantir que todos os dados, gravações, registros de chamadas, configurações e credenciais de acesso à plataforma sejam integralmente transferidos ao MUNICÍPIO ou eliminados de forma segura, para evitar qualquer risco de vazamento ou acesso não autorizado após o término da vigência.

4.15. Essas práticas, alinhadas às políticas de segurança do MUNICÍPIO, não apenas garantem a proteção da informação, mas também demonstram o comprometimento da Empresa e de seus profissionais com a integridade e a confidencialidade dos dados. Ao aderir a esses padrões elevados de segurança da informação, contribuímos para um ambiente digital seguro e protegido contra ameaças, promovendo a confiança e a segurança de todos os envolvidos.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.16. A CONTRATADA deverá observar, na execução do objeto, as diretrizes de acessibilidade no atendimento ao cidadão, assegurando que os fluxos de atendimento automático permitam o encaminhamento a atendente humano, e adotar práticas de destinação ambientalmente adequada dos aparelhos telefônicos substituídos ao longo do contrato.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.17. A solução deverá ser baseada em protocolo SIP, suportar alta disponibilidade com redundância de rotas de saída, criptografia da sinalização e da mídia, portal web de administração, interface de programação para integração com os sistemas da Administração e capacidade de ampliação do número de ramais, aparelhos e posições de atendimento sem alteração da arquitetura contratada.

Especificações Técnicas Mínimas da Solução

4.18. Os requisitos a seguir constituem as especificações técnicas mínimas e obrigatórias da solução de comunicação unificada e de contact center em nuvem. Estão definidos por funcionalidade, sem indicação de marca, modelo ou fornecedor, e poderão ser atendidos por recursos nativos da plataforma ou por módulos integrados, desde que fornecidos e mantidos pela CONTRATADA sem custo adicional ao preço dos itens, ressalvadas as exclusões expressamente indicadas nesta subseção.

4.19. A plataforma deverá atender, para todos os itens, aos seguintes requisitos gerais:

4.19.1. entrega como serviço em nuvem, hospedada em centro de dados com infraestrutura e rede redundantes, sem instalação de central privada de comutação telefônica nas dependências da Contratante;

4.19.2. sinalização baseada em protocolo SIP, com suporte, no mínimo, aos codecs G.711 e G.729;

4.19.3. criptografia da sinalização e da mídia das chamadas e das interações digitais, com autenticação dos usuários e dos dispositivos;

4.19.4. portal web de administração e de autoatendimento, em língua portuguesa, acessível por navegador sem instalação de aplicativos ou complementos (plugins), para a gestão de usuários, ramais, números, filas, regras de encaminhamento e relatórios;

4.19.5. perfis de acesso com permissões configuráveis por tipo de usuário, no mínimo administrador, supervisor, agente e usuário comum;

4.19.6. registro detalhado de chamadas (CDR), com consulta ao histórico e exportação em formato aberto (CSV) ou planilha eletrônica;

4.19.7. cobertura nacional para originação e recebimento de chamadas, com possibilidade de associar à mesma plataforma números de diferentes códigos de área;

4.19.8. escalabilidade para ampliação ou redução de ramais, aparelhos, posições de atendimento e canais sem alteração da arquitetura contratada;

4.19.9. observância da regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) aplicável, inclusive quanto à portabilidade numérica.

4.20. A central telefônica virtual em nuvem com franquia de número 0800 (item 1) deverá oferecer, no mínimo:

4.20.1. plano de numeração único entre as unidades administrativas, com discagem abreviada entre ramais;

4.20.2. atendimento automático (URA) com menus configuráveis e mensagens personalizadas;

4.20.3. filas de atendimento, grupos de busca, transferência assistida e não assistida, captura de chamadas, siga-me, conferência e música de espera;

4.20.4. regras de encaminhamento por horário de expediente, feriados e contingência, com redirecionamento incondicional ou em caso de falha para outro número indicado pela Contratante;

4.20.5. correio de voz com notificação por correio eletrônico;

4.20.6. gravação de chamadas configurável por ramal, grupo ou fila;

4.20.7. número gratuito 0800 para recebimento de chamadas da população, encaminhado para URA, filas ou ramais da plataforma;

4.20.8. relatórios de tráfego e de chamadas atendidas, perdidas e abandonadas no portal web de gestão.

4.21. O ramal de comunicações unificadas (item 2) deverá oferecer, no mínimo:

4.21.1. chamadas ilimitadas para telefones fixos e móveis, locais e de longa distância nacional, conforme o plano especificado na tabela de itens;

4.21.2. aplicativo para navegador, para computador e para dispositivo móvel (Android e iOS), que permita originar e receber chamadas com o número do ramal também fora das dependências da Contratante;

4.21.3. videoconferência, mensagens instantâneas (chat), indicação de presença e histórico de chamadas;

4.21.4. correio de voz, siga-me e uso simultâneo do mesmo ramal no aparelho de mesa e no aplicativo.

4.22. O aparelho telefônico IP de mesa (item 3) deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

4.22.1. compatibilidade com o protocolo SIP e registro na plataforma ofertada, com configuração automática (autoprovisionamento);

4.22.2. visor com identificação de chamadas, viva-voz e teclas de função para transferência, conferência, retenção e correio de voz;

4.22.3. duas portas de rede Ethernet, uma para a rede e outra para o computador, e alimentação por PoE (IEEE 802.3af) ou por fonte fornecida pela CONTRATADA;

4.22.4. suporte, no mínimo, aos codecs G.711 e G.729;

4.22.5. perfeito estado de funcionamento e todas as funcionalidades exigidas neste item, inclusive quando se tratar de equipamento remanufaturado.

4.23. O entroncamento SIP da central de atendimento (item 4) deverá oferecer, no mínimo:

4.23.1. capacidade de 40 (quarenta) canais simultâneos dedicados à central de atendimento;

4.23.2. interconexão com a plataforma de contact center e compatibilidade com centrais telefônicas IP e gateways baseados em protocolo SIP;

4.23.3. números de discagem direta associados ao entroncamento, com portabilidade dos números em uso;

4.23.4. qualidade de serviço (QoS) para o tráfego de voz e rota de contingência (failover) do entroncamento para número telefônico definido pela Contratante;

4.23.5. autenticação por mais de um mecanismo, como credencial de acesso e endereço IP de origem;

4.23.6. portal de autoatendimento para configurar redirecionamento de chamadas, contingência e endereços de múltiplas localidades, com consulta e exportação dos registros detalhados de chamadas (CDR);

4.23.7. discriminação, no faturamento mensal, dos minutos cursados por tipo de destino, no mínimo local fixo, longa distância nacional fixo e móvel.

4.24. A licença de posição de atendimento de contact center omnichannel (item 5) deverá oferecer, no mínimo, os seguintes recursos:

4.24.1. gerenciamento de campanhas de voz:

4.24.1.1. campanhas receptivas (inbound), ativas (outbound) e combinadas (blended), com atuação do agente em mais de uma campanha ao mesmo tempo;

4.24.1.2. distribuição automática de chamadas (ACD), roteamento inteligente e por prioridade para o agente ou grupo mais adequado e filas de espera;

4.24.1.3. retorno de chamada em fila (callback), que permita ao cidadão desligar sem perder a sua posição;

4.24.1.4. aviso ao chamador do tempo estimado de espera;

4.24.1.5. abertura automática de tela com os dados do contato (screen pop-up) no atendimento;

4.24.1.6. conferência a três, pausas personalizáveis por motivo e tempo de pós-atendimento configurável;

4.24.1.7. regras de horário de atendimento e de feriados, com notificação automática fora do expediente;

4.24.1.8. tabulação do resultado das chamadas por códigos de categoria configuráveis;

4.24.2. discadores automáticos:

4.24.2.1. modos preditivo, potência (power), prévia (preview), progressivo e progressivo reverso;

4.24.2.2. transmissão em massa de mensagens de voz pré-gravadas (voice broadcast), inclusive com interação por tecla;

4.24.2.3. detecção de secretária eletrônica e de caixa postal (AMD);

4.24.2.4. lista de números bloqueados para discagem, combinação de listas com percentual ou prioridade e reciclagem automática de listas;

4.24.3. automação de voz, por meio de URA configurável com menus em múltiplos níveis e integração às filas e campanhas;

4.24.4. recursos omnichannel:

4.24.4.1. caixa de entrada unificada e central de notificações única para todos os canais;

4.24.4.2. transferência de interações entre agentes, grupos e campanhas e tabulação das interações digitais;

4.24.4.3. pesquisa de satisfação ao final das interações;

4.24.4.4. robôs de atendimento (bots) nativos e configuráveis para os canais digitais;

4.24.4.5. canal de mensagens de texto (SMS), individual e em massa;

4.24.4.6. canal de correio eletrônico, individual e em massa, com modelos personalizáveis e envio e recebimento de anexos;

4.24.4.7. integração com o Facebook Messenger;

4.24.4.8. integração com a API oficial do WhatsApp Business, por meio de provedor certificado;

4.24.4.9. chat no sítio eletrônico (webchat), com chamadas de áudio e de vídeo por tecnologia WebRTC, compartilhamento de tela e envio e recebimento de anexos;

4.24.5. relatórios e supervisão:

4.24.5.1. painéis em tempo real com o desempenho da operação em todos os canais e supervisão dos agentes em tempo real;

4.24.5.2. relatórios históricos padronizados e personalizáveis, com agendamento de emissão, alertas configuráveis e exportação nos formatos PDF, XLS e CSV;

4.24.5.3. relatórios das pesquisas de satisfação;

4.24.6. qualidade e segurança:

4.24.6.1. gravação das chamadas de entrada e de saída e das interações em todos os canais digitais, com consulta e reprodução pelo supervisor;

4.24.6.2. monitoria de qualidade, com avaliação e pontuação das interações dos agentes;

4.24.6.3. escuta, orientação ao agente sem que o cidadão ouça (sussurro) e intervenção em chamadas em tempo real;

4.24.6.4. guarda das gravações pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses, sem prejuízo da entrega à Contratante ao término do contrato, na forma deste Termo de Referência;

4.24.7. ferramentas de configuração e operação:

4.24.7.1. editores de fluxos de trabalho, de relatórios e de formulários sem necessidade de programação (low-code);

4.24.7.2. módulo de gestão de relacionamento com o cidadão (CRM), nativo ou integrado;

4.24.7.3. interface do agente integralmente acessível por navegador, sem instalação de aplicativos ou complementos, e telefone por software (softphone) para computador e dispositivo móvel, permitindo o trabalho remoto por tecnologia WebRTC;

4.24.7.4. interface em língua portuguesa.

4.25. A implantação da solução de contact center (item 6), dimensionada para 16 (dezesseis) a 25 (vinte e cinco) posições de atendimento, compreenderá, no mínimo:

4.25.1. levantamento dos fluxos de atendimento com a Contratante e elaboração do plano de implantação;

4.25.2. configuração de usuários, perfis, grupos, filas, campanhas, URA, pausas, códigos de tabulação, horários e feriados;

4.25.3. integração inicial dos canais de atendimento à plataforma, compreendendo voz, entroncamento SIP, número 0800, correio eletrônico, SMS, webchat e redes sociais, inclusive a conexão com o provedor do WhatsApp Business indicado pela Contratante;

4.25.4. configuração dos relatórios, dos painéis e das pesquisas de satisfação;

4.25.5. testes de funcionamento e de capacidade, registrados no relatório de implantação;

4.25.6. capacitação dos agentes, dos supervisores e dos administradores, na forma dos Requisitos de Capacitação deste Termo de Referência.

4.26. Não integram o objeto nem o preço dos itens, e não serão exigidos da CONTRATADA:

4.26.1. recursos de conversão de texto em fala (TTS) e de reconhecimento automático de fala (ASR) dependentes de serviços de terceiros, a transcrição e o resumo automático de chamadas e a análise de sentimentos;

4.26.2. a contratação do provedor oficial do WhatsApp Business e as tarifas de mensagens por ele cobradas;

4.26.3. o desenvolvimento de integrações com sistemas legados da Contratante por meio de interface de programação, que, se necessário, será objeto de procedimento próprio.

4.27. A licitante deverá apresentar, com a proposta, documentação técnica (catálogo, folheto, manual ou declaração do fabricante ou do provedor da plataforma) que demonstre o atendimento de cada especificação técnica mínima desta subseção, com a indicação da página ou do trecho correspondente, podendo a Administração promover diligência, inclusive mediante demonstração remota da plataforma, para dirimir dúvidas.

Requisitos de Implantação

4.28. A implantação compreenderá as atividades de configuração inicial da central telefônica virtual, criação do plano de numeração e dos ramais, portabilidade dos números em uso, entrega e instalação dos aparelhos locados, configuração das filas e dos fluxos de atendimento automático, habilitação das posições de atendimento omnichannel e disponibilização operacional da plataforma.

Requisitos de Experiência Profissional

4.29. Não serão exigidos requisitos de experiência profissional para a presente contratação.

Requisitos de Formação da Equipe

4.30. Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente contratação.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.31. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento, pelo Contratado, de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante, contendo a descrição dos ramais, aparelhos, posições de atendimento e demais recursos a serem ativados, alterados ou desativados.

4.32. A OS especificará o item contratado, a quantidade de ramais, aparelhos, franquias ou licenças, a unidade administrativa de destino e os parâmetros técnicos de configuração, incluídos o perfil de discagem, as regras de encaminhamento e as políticas de gravação aplicáveis.

4.33. O Contratado deverá disponibilizar canal de atendimento técnico operacional durante todo o período contratual, com atendimento de segunda a sexta-feira das 8h00 às 18h00 por meio eletrônico e telefônico, e suporte em regime ininterrupto para incidentes críticos que causem indisponibilidade do serviço de voz ou da central de atendimento.

4.34. O andamento de cada OS deverá ser acompanhado pelo Contratado, com atualização periódica do status de ativação ou alteração ao fiscal técnico da Contratante, por meio de sistema de chamados ou relatório de execução.

Sustentabilidade

4.35. A CONTRATADA deverá observar práticas de responsabilidade socioambiental aplicáveis a serviços de comunicação em nuvem, incluindo: (a) eficiência energética dos centros de dados utilizados na hospedagem da plataforma; (b) política de gestão de resíduos eletroeletrônicos própria, aplicável aos aparelhos telefônicos substituídos ao longo do contrato; (c) conformidade com normas de gestão ambiental

(ISO 14001 ou certificado equivalente), quando disponível. Tais informações poderão ser solicitadas pelo gestor do contrato durante a vigência contratual.

Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de abril de 2021):

4.36. Não se aplica indicação de marca para o presente objeto. As especificações constantes deste Termo de Referência descrevem os requisitos técnicos e funcionais da solução, sem indicação de marca, modelo ou fornecedor exclusivo, em observância ao art. 41 da Lei nº 14.133/2021, havendo pluralidade de empresas aptas a prestar o serviço.

Da exigência de carta de solidariedade

4.37. Não será exigida a carta de solidariedade.

Subcontratação

4.38. Será admitida a subcontratação parcial de serviços acessórios ou complementares necessários à prestação dos serviços de comunicação em nuvem, tais como hospedagem da plataforma, conectividade, entroncamento com a rede pública de telefonia, instalação e manutenção dos aparelhos e suporte técnico de campo, desde que não haja transferência integral do objeto contratado.

4.39. A contratada permanecerá integralmente responsável perante a Administração por todos os atos praticados por subcontratadas, operadoras de telecomunicações, provedores de infraestrutura, parceiros tecnológicos ou terceiros envolvidos na execução do objeto, respondendo pela disponibilidade, segurança, continuidade, conformidade legal, proteção de dados, suporte técnico e cumprimento dos níveis de serviço contratados.

Da verificação de amostra do objeto

4.40. Não serão exigidas amostras dos objetos referentes a esta contratação.

Garantia da Contratação

4.41. O Contrato conta com garantia de execução, nos moldes do artigo 96 da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, correspondente a 5 % de seu valor do Contrato.

4.42. O contratado apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual fixado neste Termo de Referência, quando optar por caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, por fiança bancária ou por título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

4.43. Na hipótese de o contratado optar pela modalidade seguro-garantia, o prazo para a emissão e a apresentação da apólice será de, no mínimo, 1 (um) mês, não inferior a 30 (trinta) dias, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, nos termos do art. 96, § 3º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, não se aplicando a essa modalidade o prazo previsto no item anterior nem o prazo de convocação para assinatura do contrato previsto neste Termo de Referência, que somente começará a correr após a apresentação da apólice.

4.44. O edital reproduzirá o prazo de que trata o item anterior, e a assinatura do contrato somente ocorrerá após a apresentação da apólice pelo contratado que houver optado pelo seguro-garantia.

4.45. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por mais 90 (noventa) dias após término deste prazo de vigência, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

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

4.47. 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, ressalvado o disposto no parágrafo seguinte.

4.48. 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.

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

4.49.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.49.2. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada;

4.49.3. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

4.50. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados nos itens acima, observada a legislação que rege a matéria.

4.51. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica a ser indicada pelo Município, com correção monetária.

4.52. 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 Economia.

4.53. 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.

4.54. No caso de garantia na modalidade de título de capitalização, este deverá ser custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total, emitido por sociedade de capitalização autorizada a funcionar pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), com vigência não inferior à do contrato acrescida de 90 (noventa) dias.

4.55. 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.

4.56. 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 20 (vinte) dias úteis, contados da data em que for notificada.

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

4.58. 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, de 01 de abril de 2021).

4.59. 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.

4.60. 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;

4.61. 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.

4.62. 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.

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

4.64. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta

4.65. A proposta deverá descrever os serviços ofertados de forma clara, indicando os níveis de serviço, as capacidades da plataforma, os recursos disponibilizados e o modelo dos aparelhos ofertados, de modo a permitir a verificação da conformidade com as especificações deste Termo de Referência;

4.66. Todas as informações relativas a níveis de serviço, prazos, métricas de faturação, possíveis glosas ou sanções por descumprimento e exigências técnicas estão indicadas neste Termo de Referência e são suficientes para que a CONTRATADA compreenda integralmente o escopo e as obrigações da contratação;

4.67. A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação;

Consórcio

4.68. Em conformidade com o art. 15 da Lei 14.133/2021, não será admitida a participação de empresas sob a forma de consórcio na presente contratação.

4.69. A vedação justifica-se pela natureza do objeto, que consiste na prestação de serviços de comunicação unificada e de central de atendimento em nuvem, podendo ser integralmente executado por uma única empresa especializada, sem necessidade de atuação conjunta de múltiplas empresas.

4.70. Ademais, o mercado apresenta pluralidade de fornecedores aptos a executar integralmente o objeto, de modo que a vedação ao consórcio não restringe a competitividade do certame.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço (OS), de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo Contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao ordenador de despesas, quando aplicável;

5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do Contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8. prever que os registros de chamadas, as gravações de atendimento e as bases de dados produzidas na execução contratual pertençam à Administração, assegurada a sua entrega em formato aberto ao término do contrato;

5.2. É vedado à CONTRATANTE:

5.2.1. Indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

5.2.2. Fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo contratado;

5.2.3. Estabelecer vínculo de subordinação com funcionário de empresa prestadora de serviço terceirizado;

5.2.4. Definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;

5.2.5. Demandar a funcionário de empresa prestadora de serviço terceirizado a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação;

5.2.6. Prever em edital exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do contratado.

5.2.7. Contratar cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do órgão ou entidade contratante ou de agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato.

5.3. São obrigações do CONTRATADO:

5.3.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à Contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.3.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.3.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução do contrato pela Contratante;

5.3.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.3.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.3.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.3.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.3.8. entregar à Administração, ao término do contrato, os registros detalhados de chamadas, as gravações de atendimento e as configurações do plano de numeração, em formato aberto e legível por máquina, sem ônus adicional;

5.3.9. Identificar seus profissionais quando houver atuação presencial nas dependências da Contratante, observadas as normas de segurança da unidade.

5.3.10. Assumir total responsabilidade pelos danos causados diretamente à Contratante e/ou a terceiros, resultantes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

Alteração de quantitativos

5.4. Os quantitativos fixados neste Termo de Referência poderão ser alterados apenas nas hipóteses previstas na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e mediante prévia justificativa técnica e autorização da autoridade competente.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. O modelo de execução do contrato estabelece as rotinas de execução, o encaminhamento formal das demandas, as condições de disponibilização do objeto, as formas de transferência de conhecimento, os procedimentos de transição e os mecanismos formais de comunicação entre as partes.

Rotinas de Execução

6.2. As rotinas de execução observam o encaminhamento formal de demandas e as demais condições estabelecidas nas subseções seguintes.

Do Encaminhamento Formal de Demandas

6.3. O gestor do contrato emitirá Ordem de Serviço (OS) para a ativação, a alteração ou a desativação de ramais, aparelhos, franquias e posições de atendimento.

6.4. O Contratado deverá disponibilizar os ramais, aparelhos e posições de atendimento com as configurações e capacidades definidas na OS.

6.5. A Ordem de Serviço será expedida até o 10º (décimo) dia útil pela Secretaria de Governança e Transformação Digital – GOVTIC, após a assinatura do contrato.

6.6. A execução do objeto somente terá início após a formalização do contrato, a emissão da respectiva nota de empenho, a publicação ou divulgação cabível e a emissão da Ordem de Serviço pela Contratante.

6.7. O recebimento provisório e definitivo dos serviços é disciplinado em tópico próprio deste TR.

Forma de execução e acompanhamento do contrato

6.8. A execução e o acompanhamento do contrato observam as condições estabelecidas nas subseções seguintes, sem prejuízo das rotinas de fiscalização previstas no Modelo de Gestão do Contrato.

Condições de Disponibilização

6.9. O prazo para disponibilização operacional da solução será de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data determinada no campo “data de início” da Ordem de Serviço, incluída a portabilidade dos números em uso.

6.10. Caso não seja possível a entrega na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 5 (cinco) dias úteis de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

6.11. A disponibilização ocorrerá de forma remota, por meio de acesso ao portal web de gestão da plataforma, conforme credenciais e configurações definidas na Ordem de Serviço, com entrega presencial dos aparelhos telefônicos locados nas unidades indicadas pela Contratante.

Formas de transferência de conhecimento

6.12. A contratada deverá promover a transferência de conhecimento à equipe técnica da Contratante e aos agentes de atendimento durante a implantação, abrangendo a administração do portal de gestão, a manutenção de ramais e filas, a extração de relatórios e a operação das posições de atendimento.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.13. Ao término do contrato, a contratada deverá viabilizar a portabilidade dos números para a operadora sucessora e disponibilizar os registros de chamadas, as gravações, as configurações e as informações necessárias à migração para outro ambiente tecnológico, sem ônus adicional.

Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

6.14. Cada OS conterá a quantidade de ramais, aparelhos, franquias ou licenças a ser ativada, a unidade administrativa de destino e o prazo, conforme definições deste TR.

Mecanismos formais de comunicação

6.15. **São definidos como mecanismos formais de Comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:**

6.15.1. Ordem de Serviço (OS);

6.15.2. Ata de Reunião;

6.15.3. Ofício;

6.15.4. Sistema de abertura de chamados;

6.15.5. E-mails;

Formas de Pagamento

6.16. Os critérios de medição e pagamento serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

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

7.3. O compromitente deverá, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis contados da data da convocação, assinar o Termo de Contrato ou receber a Nota de Empenho. Na hipótese de opção pela modalidade seguro-

garantia, a convocação para assinatura somente será expedida após a apresentação da apólice, resguardado o prazo mínimo de 1 (um) mês, não inferior a 30 (trinta) dias, para a sua emissão e apresentação, nos termos da subseção Garantia da Contratação deste Termo de Referência e do art. 96, § 3º, da Lei nº 14.133/2021.

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

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

Reunião Inicial

7.6. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no instrumento contratual e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução do contrato.

7.7. A reunião ocorrerá em até 07 (sete) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.8. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.8.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.8.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.8.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.8.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.8.5. Apresentação dos documentos comprobatórios dos serviços contratados, níveis de serviço e credenciais de suporte.

Fiscalização

7.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, art. 117, caput), nos termos dos arts. 41 a 44 do Decreto Municipal nº 3.884/2024 e, subsidiariamente, dos arts. 21 a 24 do Decreto nº 11.246, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

7.10. O fiscal técnico acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto Municipal nº 3884, de 2024, art. 42, VI);

7.11. O fiscal técnico anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, art. 117, §1º, e Decreto Municipal nº 3884, de 2024, art. 42, II);

7.12. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto Municipal nº 3884, de 2024, art. 42, III);

7.13. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto Municipal nº 3884, de 2024, art. 42, IV).

Fiscalização Administrativa

7.14. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 43 do Decreto Municipal nº 3.884/2024, verificará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Decreto Municipal nº 3.884/2024, art. 43, I e II, e, subsidiariamente, Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, I e II).

7.14.1. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência (Decreto Municipal nº 3.884/2024, art. 43, IV).

Gestor do Contrato

7.15. O gestor coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato, contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração (Decreto Municipal nº 3.884/2024, art. 41, IV, e, subsidiariamente, Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

7.16. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto Municipal nº 3.884/2024, art. 41, III, e, subsidiariamente, Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

7.17. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto Municipal nº 3.884/2024, art. 41, II, e, subsidiariamente, Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

7.18. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto Municipal nº 3.884/2024, art. 41, VIII, e, subsidiariamente, Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

7.19. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto Municipal nº 3.884/2024, art. 41, X, e, subsidiariamente, Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

7.20. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual. (Decreto Municipal nº 3.884/2024, art. 42, VII, e, subsidiariamente, Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

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

Critérios de Aceitação

7.22. O recebimento provisório dos serviços será realizado pelo fiscal técnico mediante verificação da disponibilidade e do funcionamento dos ramais, aparelhos e posições de atendimento ativados no prazo estipulado na Ordem de Serviço, registrando-se o aceite no sistema de chamados ou em documento próprio.

7.23. Para fins de aceite, a solução será considerada recebida quando atendidas, cumulativamente, as seguintes condições objetivas: (i) central telefônica virtual implantada e operacional; (ii) plano de numeração configurado e portabilidade dos números concluída; (iii) ramais ativados e acessíveis pelo aplicativo web e móvel; (iv) aparelhos telefônicos entregues, instalados e registrados na plataforma; (v) entroncamento habilitado com a capacidade de canais contratada; e (vi) filas, fluxos de atendimento automático e gravação configurados e testados com sucesso.

7.24. O recebimento definitivo ocorrerá após a comprovação, pelo fiscal técnico, do pleno funcionamento da solução, incluindo: (i) originação e recebimento de chamadas em todas as unidades atendidas; (ii) conformidade das configurações de perfil de discagem, encaminhamento e segurança com as especificações da OS; (iii) execução bem-sucedida dos testes de capacidade simultânea de chamadas e de distribuição automática nas posições de atendimento; (iv) verificação dos recursos previstos na subseção Especificações Técnicas Mínimas da Solução; e (v) entrega do relatório de implantação pelo Contratado.

7.25. Serão recusados os serviços que não atendam aos níveis de disponibilidade exigidos, que apresentem degradação persistente da qualidade das chamadas, que apresentem falhas de segurança não corrigidas no prazo estabelecido, ou cuja portabilidade numérica resulte em perda de numeração em uso pela Administração.

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.26. Os níveis mínimos de serviço são indicadores mensuráveis estabelecidos pelo Contratante para aferir objetivamente os resultados pretendidos com a contratação. É adotado o seguinte indicador para a solução de comunicação unificada e contact center em nuvem:

IDP – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA PLATAFORMA	
Tópico	**Descrição**
Finalidade	Medir a disponibilidade mensal da plataforma de comunicação unificada e de contact center em nuvem, considerada a capacidade de originar e receber chamadas e de operar as posições de atendimento.
Meta a cumprir	**IDP ≥ 99,5% ao mês.**
Instrumento de medição	Relatório mensal de disponibilidade emitido pela CONTRATADA, acompanhado dos registros do sistema de chamados, com apuração dos períodos de indisponibilidade total ou parcial.
Forma de cálculo	IDP = (minutos disponíveis no mês ÷ total de minutos no mês) × 100, excluídas as janelas de manutenção programada previamente comunicadas e aprovadas pela Contratante.

Extinção contratual

7.27. O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

7.28. Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma fixado para o contrato.

7.29. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa do contratado:

7.29.1. Ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas;

7.29.2. Poderá a Contratante optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotará as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual;

7.30. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº14.133, de 01 de abril de 2021, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

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

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

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

7.33. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

7.33.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

7.33.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

7.33.3. Indenizações e multas;

7.34. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 01 de abril de 2021).

7.35. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado 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 (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 01 de abril de 2021).

Reajuste contratual

7.36. Os preços inicialmente são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data da conclusão do orçamento estimado definitivo.

7.37. Após o interregno de um ano, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do Índice Nacional ao Consumidor Amplo – IPCA (IBGE), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

7.39. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

7.40. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

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

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

7.43. O reajuste será realizado por apostilamento, ou por aditivo.

7.44. O reajuste a que a futura contratada fazer jus e não for solicitado durante a vigência do contrato, será objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual, se não houver qualquer ressalva no respectivo termo, ou com o encerramento do contrato.

Alterações, acréscimos e supressões

7.45. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos Arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

7.46. Registros que não caracterizem alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

8.1. Os critérios de medição e de pagamento observam a efetiva execução do objeto, as condições de recebimento, a liquidação e o pagamento estabelecidos nesta seção.

Recebimento do Objeto

8.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, mediante validação do funcionamento dos ramais, aparelhos e posições de atendimento ativados, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

8.3. Os serviços poderão ser recusados, 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 corrigidos ou revistos no prazo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da notificação do Contratado, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.4. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a validação dos serviços prestados no período e consequente aceite técnico mediante termo detalhado.

8.5. Para as contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, o prazo máximo para o recebimento definitivo será de até 10 (dez) dias úteis.

8.6. 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.

8.7. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.8. 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.

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

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

8.10. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela Contratante, conforme a tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução do contrato, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.	Multa de 0,5 (zero vírgula cinco) % sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 15 (quinze) dias úteis.
		Após o limite de 15 (quinze) dias úteis, aplicar-se-á multa de 1 (um) % do valor total do Contrato.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço IDP (Indicador de Disponibilidade da Plataforma)	Glosa de 1 (um) % sobre o valor da OS para valores do indicador IDP abaixo de 99,5% até 99,0%.
		Glosa de 2 (dois) % sobre o valor da OS para valores do indicador IDP abaixo de 99,0% até 98,5%.
		Glosa de 3 (três) % sobre o valor da OS para valores do indicador IDP abaixo de 98,5% até 98,0%.
		Glosa de 4 (quatro) % sobre o valor da OS para valores do indicador IDP abaixo de 98,0% até 97,0%.
		Multa de 5 (cinco) % sobre o valor da OS e Glosa de 6 (seis) % sobre o valor da OS, para valores do indicador IDP abaixo de 97,0%.
3	Inexecução parcial.	Multa de 10 (dez) % sobre o valor total do Contrato.
4	Inexecução total.	Multa de 20 (vinte) % sobre o valor total do Contrato.
5	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 1 (um) % do valor total do Contrato.

8.11. Será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o Contratado:

8.11.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

8.11.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

8.12. As sanções são independentes. A aplicação de uma não exclui a das outras;

8.13. O prazo para pagamento das multas será de 05 (cinco) dias úteis a contar da data de recebimento da cobrança respectiva pela empresa. A critério da Administração e em sendo possível, o valor devido será

descontado da importância que a Contratada tenha a receber da Contratante. Não havendo pagamento pela Contratada, o valor será inscrito como dívida ativa, sujeitando-se esta ao processo executivo.

Infrações e sanções administrativas

8.14. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, no Decreto Municipal nº 4039, de 2024, e nas demais cominações legais, resguardado o direito à ampla defesa, a Administração poderá aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

8.14.1. Advertência

8.14.2. multa: a) compensatória; b) de mora.

8.14.3. impedimento de licitar e contratar

8.14.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

8.15. As sanções previstas nos incisos I, III e IV deste item poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista na alínea “a” do inciso II.

8.16. A sanção de multa será aplicada por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133/21, não podendo ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor contratado, observando-se os seguintes parâmetros:

8.16.1. multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento), por dia de atraso injustificado, na entrega de material ou execução de serviços e 1% (um por cento) ao dia após o 15º (décimo quinto) dia de atraso, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente;

8.17. o atraso na prestação da garantia contratual pela CONTRATADA acarretará a aplicação de multa, nos seguintes termos:

8.17.1.1. atraso de 30 (trinta) dias, contados do termo final para a prestação da garantia: multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor da garantia;

8.17.1.2. atraso entre 30 (trinta) e 60 (sessenta) dias, contados do termo final para a prestação da garantia: multa de 2,5% (dois inteiros e cinco décimos por cento) do valor da garantia;

8.17.1.3. atraso superior a 60 (sessenta) dias do termo final para a prestação da garantia: multa de 5% (cinco por cento) do valor da garantia.

8.17.2. de 3% (três por cento) do valor de referência da contratação, do valor total da contratação, do valor contratado ou do valor da contratação direta, para aquele que:

8.17.2.1. na hipótese de o infrator retardar o procedimento de contratação ou descumprir preceito normativo ou as obrigações assumidas;

8.17.2.2. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

8.17.2.3. não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

8.17.2.4. tumultuar a processo de contratação direta;

8.17.2.5. descumprir requisitos de habilitação, a despeito da declaração em sentido contrário;

8.17.2.6. propor recursos e impugnações manifestamente protelatórios em sede de contratação direta ou de licitação;

8.17.2.7. deixar de regularizar os documentos fiscais no prazo concedido, na hipótese de o infrator enquadrar-se como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, nos termos da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006;

8.17.2.8. deixar de manter as condições de habilitação durante o prazo do contrato, nos termos do inciso XVI, do art. 92, da Lei Federal nº 14.133/2021;

8.17.2.9. permanecer inadimplente após a aplicação de advertência;

8.17.2.10. deixar de regularizar, no prazo definido pela Administração, os documentos exigidos na legislação, para fins de liquidação e pagamento da despesa;

8.17.2.11. não devolver os valores pagos indevidamente pelo Contratante;

8.17.2.12. manter funcionário sem qualificação para a execução do objeto do contrato;

8.17.2.13. utilizar as dependências do contratante para fins diversos do objeto do contrato;

8.17.2.14. tolerar, no cumprimento do contrato, situação apta a gerar ou causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais a qualquer pessoa;

8.17.2.15. deixar de substituir empregado cujo comportamento for incompatível com o interesse público, em especial quando solicitado pela Administração;

8.17.2.16. deixar de repor funcionários faltosos;

8.17.2.17. deixar de controlar a presença de empregados, na hipótese de contratação de serviços de mão de obra;

8.17.2.18. deixar de observar a legislação pertinente aplicável ao seu ramo de atividade;

8.17.2.19. deixar de efetuar o pagamento de salários, vale-transporte, vale-refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer outras despesas relacionadas à execução do contrato nas datas avençadas;

8.17.2.20. deixar de apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista e previdenciária regularizada.

8.17.3. de 10% (dez por cento) do valor de referência da contratação, do valor total da contratação, do valor contratado, em caso de:

8.17.3.1. inexecução parcial, com ou sem prejuízo para o ente Contratante;

8.17.3.2. quando o infrator der causa, respectivamente, à rescisão do contrato ou ao cancelamento do contrato.

8.17.4. de 20% (vinte por cento) a 30 % (trinta por cento) do valor de referência da contratação, do valor total da contratação, do valor contratado, em caso de:

8.17.4.1. apresentação de declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

8.17.4.2. fraude à licitação ou prática de ato fraudulento na execução do contrato;

8.17.4.3. comportamento inidôneo ou fraude de qualquer natureza;

8.17.4.4. prática de atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

8.17.4.5. prática de ato lesivo previsto no art. 5º, da Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

8.17.4.6. entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;

8.17.4.7. dar causa à inexecução total do objeto do contrato;

8.17.4.8. recusa do infrator em assinar o contrato, ou recusar-se a aceitar ou retirar o instrumento equivalente, salvo se a recusa em assinar o contrato ou o instrumento equivalente for motivada por fato impeditivo relevante, do qual não tenha dado causa ou concorrido negligentemente, devidamente comprovado e superveniente à apresentação da proposta, mediante decisão favorável e motivada da autoridade competente;

8.17.4.9. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.

8.17.5. A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas neste instrumento.

8.17.6. Naqueles contratos que ainda não foram celebrados, o percentual de que trata o caput e seus incisos para cálculo da multa compensatória incidirá sobre o valor estimado da contratação.

8.17.7. O atraso, para efeito de cálculo da multa, será contado em dias corridos, a partir do 1º (primeiro) dia útil subsequente ao do encerramento do prazo estabelecido para o cumprimento da obrigação.

8.17.8. A aplicação das multas de natureza moratória não impede a aplicação superveniente de outras multas previstas neste instrumento, cumulando-se os respectivos valores.

8.17.9. Na hipótese de deixar o infrator de pagar a multa aplicada, o valor correspondente será executado observando-se os seguintes critérios estabelecido no Decreto Municipal nº 4039, de 2024:

8.17.10. Será aplicada a sanção de IMPEDIMENTO DE LICITAR E CONTRATAR com a Administração Pública Municipal, pelo prazo máximo de 03 (três) anos, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, observando-se os parâmetros estabelecidos, aos responsáveis pelas seguintes infrações:

8.17.10.1. impedimento pelo período de até 01 (um) ano, caso o infrator:

8.17.10.2. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

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

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

8.17.10.5. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

8.17.10.6. tenha sofrido três penalidades de advertência, relativas ao mesmo contrato, em periodicidade inferior a seis meses;

8.17.10.7. recuse-se injustificadamente a cumprir os prazos previstos no contrato;

8.17.10.8. tumultue a sessão pública de licitação;

8.17.10.9. dê ensejo ao cancelamento parcial do contrato;

8.17.10.10. deixe de devolver os valores recebidos indevidamente após ser devidamente notificado;

8.17.10.11. ofenda agentes públicos no exercício de suas funções, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis;

8.17.10.12. deixe de regularizar os documentos fiscais no prazo concedido, na hipótese de enquadrar-se como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, nos termos da Lei Complementar Federal nº 123/2006;

8.17.10.13. induza em erro a Administração;

8.17.10.14. seja reincidente na penalidade de multa relativa ao mesmo contrato, em razão de:

8.17.10.15. atraso na execução do objeto;

8.17.10.16. alteração da quantidade ou qualidade do objeto contratado;

8.17.10.17. não entrega, no prazo estipulado pela Administração, dos documentos necessários para a liquidação e pagamento da despesa.

8.17.10.18. atraso na execução do disposto no contrato;

8.17.11. impedimento pelo período entre 01 (um) ano até 02 (dois) anos, caso o infrator:

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

8.17.11.2. a paralisação injustificada do serviço ou do provisionamento dos recursos contratados;

8.17.11.3. a rescisão do contrato;

8.17.11.4. recusa em contratar dentro do prazo de validade da proposta;

8.17.11.5. não manutenção da proposta, durante o seu prazo de validade.

8.17.12. impedimento pelo período entre 02 (dois) anos até 03 (três) anos, caso o infrator:

8.17.12.1. der causa à inexecução total do contrato;

8.17.12.2. entregue mercadoria falsificada, adulterada, deteriorada ou danificada;

8.17.12.3. apresente documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados nas licitações ou contratações diretas, no momento da contratação ou durante a execução do contrato;

8.17.12.4. ofereça vantagens a agentes públicos com o fim de obter benefícios indevidos;

8.17.12.5. comportamento inidôneo;

8.17.12.6. apresentação de documentação falsa;

8.17.12.7. falha ou fraude na execução do contrato;

8.17.12.8. fraude fiscal.

8.17.13. A aplicação da penalidade de impedimento de licitar e contratar por outras esferas governamentais não produz efeitos diretos no âmbito da Administração Direta e Indireta do Município.

8.17.14. Será aplicada a sanção de DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE PARA LICITAR E CONTRATAR com a Administração Pública direta e indireta, de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de seis anos, observando-se os parâmetros estabelecidos, aos responsáveis pelas seguintes infrações:

8.17.14.1. pelo período entre 03 (três) anos até 04 (quatro) anos, no caso de o infrator:

8.17.14.2. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato.

8.17.14.3. pelo período entre 04 (quatro) anos até 05 (cinco) anos, no caso de o infrator:

8.17.14.4. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

8.17.14.5. pelo período entre 05 (cinco) anos até 06 (seis) anos, caso o infrator:

8.17.14.6. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato; comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza (tais como conluio, fraude, adulteração de documentos ou emissão de declaração falsa);

8.17.14.7. existência de sentença judicial condenatória transitada em julgado pela prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos ou encargos sociais;

8.17.14.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846/2013.

8.17.15. Será aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública direta e indireta, de todos os entes federativos, no caso das infrações previstas no art. 8º do Decreto Municipal nº 4039, de 2024, pelo prazo máximo de 06 (seis) anos, quando se justificar a imposição de penalidade mais grave.

8.17.16. O cometimento de mais de 01 (uma) infração em uma mesma licitação ou relação contratual sujeitará o infrator à sanção cabível para a mais grave entre elas, ou se iguais, somente 01 (uma) delas, sopesando-se, em qualquer caso, as demais infrações como circunstância agravante.

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

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

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

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

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

Liquidação

8.18. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.18.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

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

8.19.1. o prazo de validade;

8.19.2. a data da emissão;

8.19.3. os dados do contrato e do órgão Contratante;

8.19.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.19.5. o valor a pagar; e

8.19.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

8.21. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

8.22. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

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

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

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

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

8.27. Nos termos do art. 205 do Decreto Municipal 3884/2024.

8.27.1. Os documentos apresentados deverão ser atestados pela fiscalização do contrato que emitirá parecer conclusivo sobre a viabilidade do pagamento diante do cumprimento do objeto e efetiva correspondência com o valor cobrado, devendo ser autuado processo administrativo no qual serão incluídos cópia do contrato e eventuais termos aditivos, cópia da nota de empenho e mapa de controle de execução contratual.

Prazo de pagamento

8.28. O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.29. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

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

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

Cessão de crédito

8.35. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, conforme as regras deste presente tópico.

8.36. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do Contratante.

8.37. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.38. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.39. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração. (Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025 e Anexos).

8.40. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto Contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

9.1. A seleção do fornecedor observa a forma, o critério de julgamento, o modo de disputa, o regime de execução e as exigências de habilitação estabelecidos nesta seção.

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.2. O fornecedor será selecionado por meio de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, em sua forma ELETRÔNICA, com critério de julgamento de MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE, nos termos do art. 6º, inciso XLI, e dos arts. 28, inciso I, e 34 da Lei nº 14.133/2021, tendo como preço máximo aceitável o preço de referência apurado na pesquisa de preços realizada em conformidade com a Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021 e com o Decreto Municipal nº 3.884/2024.

Modo de Disputa

9.3. O modo de disputa adotado será o ABERTO E FECHADO, nos termos do art. 56, inciso I e II, da Lei nº 14.133/2021. Na etapa aberta os licitantes apresentam lances públicos e sucessivos e, encerrada essa fase, os licitantes classificados apresentam proposta final fechada, o que estimula a competitividade e favorece a obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração.

Da Aplicação da Margem de Preferência

9.4. Não será aplicada, na presente contratação, margem de preferência prevista no art. 26 da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

9.6. **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;

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

9.8. **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;

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

9.10. **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.

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

9.12. **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.

9.13. **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.

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

9.15. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

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

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

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

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

9.19.1. Para as empresas sediadas no estado do Rio De Janeiro, a Certidão Ativa Estadual deverá ser expedida pela Procuradoria-Geral do Estado.

9.19.2. Para as empresas não sediadas no Estado do Rio de Janeiro, os documentos emitidos pelas Fazenda Estaduais ou do Distrito Federal, do domicílio ou sede da CONTRATADA, deverão comprovar a inexistência ou regularidade tanto de débitos inscritos quanto de não inscritos na Dívida Ativa ou demostrar de outra forma documental tal situação fiscal, podendo, para tanto, estarem acompanhados de legislação especifica ou informação oficial do órgão fazendário.

9.19.3. Certidão negativa ou positiva com efeito de negativa de Dívida Ativa expedida pela Procuradoria Geral do Estado.

9.19.4. A prova de regularidade fiscal, exclusivamente em relação ao Município de Rio das Ostras, será verificada pelo gestor do contrato por ocasião da análise da documentação de habilitação, em consulta ao sistema Fiscal do Município, dispensando a apresentação pela CONTRATADA.

9.19.4.1. Não será impedida a participação de empresas sediadas em outras cidades que não constarem no cadastro de contribuintes do Município de Rio das Ostras.

9.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal 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.

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

9.21.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o CONTRATADA, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

9.21.2. O Não preenchimento da documentação no prazo estipulado implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no art. 90, da Lei n. º 14.133, de 01 de abril de 2021, sendo facultado à Administração Pública convocar a CONTRATADA para assinar o Contrato, ou revogar o ato de dispensa;

Qualificação Econômico-Financeira

9.22. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede da CONTRATADA, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

9.23. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, art. 69, caput, inciso II);

9.24. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando;

9.24.1. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

9.24.2. 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.

9.24.3. 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;

9.24.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

9.25. Caso a empresa CONTRATADA apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo de 5% do valor total estimado da contratação.

9.26. 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. (Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, art. 65, §1º).

9.27. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

9.28. Certidão (ões) de recuperação judicial e falência expedida (s) pelo (s) distribuidor (es) da sede. A (s) certidão (ões) deverá (ão) vir, acompanhada (s) de declaração oficial da autoridade judiciária competente,

relacionando o (s) distribuidor (es) que, na Comarca de sua sede, tenham atribuição para expedir certidão (ões) acima.

9.28.1. Será aceita a participação no certame de empresas que estejam em processo de recuperação judicial, tal como determinado pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro nos autos do processo nº 238.968-1/12.

9.28.2. De forma a possibilitar a participação de sociedades empresárias em recuperação judicial, em observância ao princípio da preservação da empresa (art. 47, Lei nº 11.101/2005) não será causa de inabilitação da CONTRATADA a anotação de distribuição de processo de recuperação judicial ou pedido de homologação de recuperação extrajudicial, caso haja comprovação de que o plano já tenha sido aprovado/homologado pelo juízo competente quando da entrega da documentação de habilitação.

9.28.3. A falta da declaração oficial da autoridade competente de que trata o item raiz, não inabilitará imediatamente a CONTRATADA, podendo o gestor do contrato realizar diligências ou solicitar documentação idônea que comprove de forma inequívoca a relação de distribuidores da Comarca da sede da CONTRATADA, bem como certificar, quando for de seu conhecimento.

Qualificação Técnica

9.29. Comprovação de aptidão para a prestação de serviços de comunicação de voz em nuvem de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, acompanhados de comprovação de autorização vigente da Agência Nacional de Telecomunicações para a exploração dos serviços que integram o objeto.

9.29.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos de prestação de serviços de telefonia em nuvem que contemplem, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de ramais previsto neste Termo de Referência, admitido o somatório de atestados:

9.29.1.1. Identificação e nome comercial da empresa emitente, juntamente com CNPJ e Inscrição Estadual;

9.29.1.2. Nome, cargo/função, número de telefone e endereço de e-mail da pessoa de contato na empresa emitente;

9.29.1.3. Data de emissão do atestado;

9.29.1.4. Assinatura do representante legal da empresa emissora;

9.29.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

9.29.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

9.29.4. O fornecedor 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 foi executado o objeto Contratado, dentre outros documentos.

9.29.5. Em caso de descontinuidade de qualquer item ou de alteração tecnológica da plataforma, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao gestor do contrato com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, apresentando proposta de adequação dos serviços e das métricas de cobrança, sem impacto na disponibilidade do serviço de voz nem acréscimo de custo para a Administração.

Do tratamento diferenciado às microempresas e às empresas de pequeno porte (Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006)

9.30. Nos termos do art. 48 da Lei Complementar nº 123/2006, não se aplica a exclusividade de participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez que o valor estimado do lote supera o limite de R$ 80.000,00 (oitenta mil reais), ficando assegurados, contudo, os demais benefícios previstos na referida Lei Complementar aos licitantes que se enquadrem naquela condição.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação é de R$ 414.311,98 (quatrocentos e quatorze mil, trezentos e onze reais e noventa e oito centavos), referente ao valor anual estimado da contratação (12 meses), dos quais R$ 409.852,08 (quatrocentos e nove mil, oitocentos e cinquenta e dois reais e oito centavos) correspondem aos serviços continuados, à razão de R$ 34.154,34 (trinta e quatro mil, cento e cinquenta e quatro reais e trinta e quatro centavos) mensais, e R$ 4.459,90 (quatro mil, quatrocentos e cinquenta e nove reais e noventa centavos) à implantação da central de atendimento, devida em parcela única.

10.2. A divulgação prévia do orçamento estimado se faz necessária para demonstrar a compatibilidade do preço contratado com os praticados no mercado e compatíveis com a realidade do mercado, evitando, assim, propostas inexequíveis ou superestimadas, o que poderia comprometer a adequação dos preços praticados ao mercado.

10.3. Tal medida encontra respaldo no inciso XXV do artigo 6º e no artigo 24 da Lei nº 14.133, de abril de 2021, sendo compatível com o princípio da publicidade e da busca pela proposta mais vantajosa para a Administração.

10.4. Assim, justifica-se a divulgação do orçamento estimado no edital, de modo a garantir a transparência e a adequada fundamentação do preço de referência do certame.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados na Lei Orçamentária Anual (LOA) 2026.

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

Cronograma Físico Financeiro

11.3. Os pagamentos serão efetuados obedecendo aos seguintes critérios:

Periodicidade	Condições de Pagamento
Mensal	Pagamento mensal dos serviços continuados (itens 1 a 5), mediante apresentação de nota fiscal referente ao mês de prestação e aceite técnico do fiscal do contrato, observados os níveis mínimos de serviço.
Parcela única	Pagamento da implantação da central de atendimento (item 6), devido uma única vez após o recebimento definitivo da implantação, conforme Ordem de Serviço.

12. ANEXOS

12.1. Anexo I – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança;

12.2. Anexo II – Matriz de Riscos;

_____ **Comissão de contratação**	_____ **Comissão de contratação**	_____ **Comissão de contratação**

Autoridade Máxima da Área de TIC
_____ Autoridade Máxima da Área de TIC Mat.:

EDITAL – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 617/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 36634 /2026 (PAD)

ANEXO I – TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

A Empresa _____, pessoa jurídica com sede em _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do Município de Rio das Ostras, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva das unidades sediadas no Município de Rio das Ostras reveladas à CONTRATADA em razão da execução dos serviços objeto do contrato n.º __/2026, doravante denominado simplesmente CONTRATO, bem como assegurar o respeito às normas de segurança vigentes naquele órgão durante a realização dos serviços.

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

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

A CONTRATADA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, profissionais e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no CONTRATO, as informações restritas reveladas.

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

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

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

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

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

A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do CONTRATANTE, ou uso inadequado de conta de acesso ao ambiente computacional das Organizações sediadas no Município de Rio das Ostras, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado com a CONTRATADA sem qualquer ônus para a administração. Nesse caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridas pela CONTRATANTE, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

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

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

Rio das Ostras, ___ de _____ de 20___.

_____

_____ _____

Nome: Nome:

EDITAL – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 617/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 36634 /2026 (PAD)

ANEXO II – MATRIZ DE RISCOS

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

1.1. O gerenciamento de riscos permite ações contínuas de planejamento, organização e controle dos recursos relacionados aos riscos que possam comprometer o sucesso da contratação, da execução do objeto e da gestão contratual.

1.2. O Mapa de Gerenciamento de Riscos deve conter a identificação e a análise dos principais riscos, consistindo na compreensão da natureza e determinação do nível de risco, que corresponde à combinação do impacto e de suas probabilidades que possam comprometer a efetividade da contratação, bem como o alcance dos resultados pretendidos com a solução de TIC.

1.3. Para cada risco identificado, define-se: a probabilidade de ocorrência dos eventos, os possíveis danos e impactos caso o risco ocorra, possíveis ações preventivas e de contingência (respostas aos riscos), a identificação de responsáveis pelas ações, bem como o registro e o acompanhamento das ações de tratamento dos riscos.

1.4. Os riscos identificados no projeto devem ser registrados, avaliados e tratados:

1.4.1. Durante a fase de planejamento, a equipe de Planejamento da Contratação deve proceder às ações de gerenciamento de riscos e produzir o Mapa de Gerenciamento de Riscos;

1.5. Durante a fase de Seleção do Fornecedor, o Integrante Administrativo, com apoio dos Integrantes Técnico e Requisitante, deve proceder às ações de gerenciamento dos riscos e atualizar o Mapa de Gerenciamento de Riscos;

1.6. Durante a fase de Gestão do Contrato, a Equipe de Fiscalização do Contrato, sob coordenação do Gestor do Contrato, deverá proceder à atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos, procedendo à reavaliação dos riscos identificados nas fases anteriores com a atualização de suas respectivas ações de tratamento, e proceder também com a identificação, análise, avaliação e tratamento de novos riscos.

1.7. Escala de classificação de probabilidade:

Classificação	Valor
Baixo	5
Médio	10
Alto	15

1.8. A tabela a seguir apresenta a Matriz Probabilidade x Impacto, instrumento de apoio para a definição dos critérios de classificação do nível de risco.

2. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS PRINCIPAIS RISCOS

2.1. A tabela a seguir apresenta uma síntese dos riscos identificados e classificados neste documento.

Número	Risco	Relacionado à:	P	I	Nível do Risco (P x I)
R-01	Formalização da Demanda	Planejamento da contratação	10	15	150
R-02	Ausência da Equipe de Planejamento da Contratação	Planejamento da contratação	10	5	50
R-03	Elaboração de Estudos Técnicos Preliminares Deficientes	Planejamento da contratação	5	15	75

Número	Risco	Relacionado à:	P	I	Nível do Risco (P x I)
R-04	Estimativa de Preço não Reflete os Preços de Mercado	Planejamento da contratação	5	15	75
R-05	Adjudicação / Homologação	Seleção de fornecedor	15	10	150
R-06	Serviços Prestados de Forma Insatisfatória	Gestão contratual	5	15	75
R-07	Fiscalização deficiente	Gestão contratual	5	15	75

2.2. Legenda: P – Probabilidade; I – Impacto.

3. AVALIAÇÃO E TRATAMENTO DOS RISCOS IDENTIFICADOS

Número	Risco	Causa do risco	Fase	Nível do Risco (I x P)
R-01	Formalização da Demanda	Especificação deficiente da demanda.	Planejamento da contratação	Alto
	Impactos			
1	Contratação e execução deficiente do objeto.			
	Ações Preventivas			
P-01	Verificar se o objeto foi especificado adequadamente, contemplando unidade de medida, locais de execução, quantidade e prazo de início.		**Responsável: GOVTIC**	
	Ações de Contingência			
C-01	Havendo erro, devolver para complementação das informações.		**Responsável: GOVTIC**	

Número	Risco	Causa do risco	Fase	Nível do Risco (I x P)
R-02	Ausência da Equipe de Planejamento da Contratação	Descumprimento de formalidade legal.	Planejamento da contratação	Baixo
	Impactos			
1	Ausência de ato designatório da equipe de Planejamento de Contratação			
	Ações Preventivas			
P-01	Verificar se o objeto foi especificado adequadamente, contemplando unidade de medida, locais de execução, quantidade e prazo de início.			**Responsável: GOVTIC**
	Ações de Contingência			
C-01	Providenciar o ato de designação formal da Equipe de Planejamento.			**Responsável: GOVTIC**

Número	Risco	Causa do risco	Fase	Nível do Risco (I x P)
R-03	Elaboração de Estudos Técnicos	Estudos preliminares deficientes. Escolha de solução ineficaz no ETP e/ou descrição do serviço de forma incompleta ou equivocada no TR. Falta	Planejamento da contratação	Médio

Número	Risco	Causa do risco	Fase	Nível do Risco (I x P)
	Preliminares Deficientes	de informações técnicas precisas do departamento demandante. Falta de detalhamento correto da demanda.		
	Impactos			
1	Licitação fracassada ou deserta ou Contratação ou Execução deficiente.			
2	Valor de referência equivocado, frustrando o certame ou gerando contratação com sobrepreço.			
3	Dificuldade na obtenção de pré-orçamentos com fornecedores e ou inexistência de resultados da pesquisa de preços no software utilizado ou no "Banco de Preços".			
4	Prejuízo ao cronograma de planejamento das licitações.			
5	Necessidade de contratação emergencial, caso o contrato vigente esteja finalizando e não haja possibilidade de renovação (seja por falta de interesse do fornecedor ou por impossibilidade legal).			
6	Necessidade de refazimento do ETP, TR, MR e republicação do edital, gerando retrabalho e atraso no processo.			
7	Contratação errônea que não atende a demanda.			
8	Comprometimento da data de início da prestação dos serviços.			
	Ações Preventivas			
P-01	Elaborar lista de verificação que contemple, no que couber, os requisitos previstos na Lei nº 14.133/2021, no Decreto Municipal nº 3.884/2024 e na Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.			**Responsável: GOVTIC**
P-02	Qualificação dos funcionários do departamento demandante, possibilitando conhecimentos de como confeccionar o ETP, TR e MR e solicitar as demandas necessárias no TR.			**Responsável: GOVTIC**
P-03	Levantamento pelo departamento demandante das informações técnicas do serviço com fornecedores do mercado e com outros órgãos públicos que se utilizam do mesmo objeto.			**Responsável: GOVTIC**
P-04	Elaborar o ETP, TR e MR com maior antecedência, caso haja necessidade de alterações, a fim de evitar transtornos ao planejamento.			**Responsável: GOVTIC**
P-05	Assegurar que as contratações sejam precedidas de ETP e MR, levando em consideração os eventuais erros/dificuldades ocorridas em contratações anteriores.			**Responsável: GOVTIC**
	Ações de Contingência			
C-01	Corrigir as deficiências detectadas nos estudos preliminares.			**Responsável: GOVTIC**
C-02	Refazimento do ETP, TR e MR com atualizações das informações necessárias, com republicação do edital.			**Responsável: GOVTIC**
C-03	Contratação emergencial, caso o contrato vigente esteja finalizando e não haja possibilidade de renovação (seja por falta de interesse do fornecedor ou por impossibilidade legal).			**Responsável: GOVTIC**

Número	Risco	Causa do risco	Fase	Nível do Risco (I x P)
R-04	Estimativa de Preço não Reflete os	Estudo Técnico Preliminar (ETP), Termo de Referência (TR) e orçamento com	Seleção de Fornecedor	Médio

Número	Risco	Causa do risco	Fase	Nível do Risco (I x P)
	Preços de Mercado	informações erradas/equivocadas, que não refletem os preços de mercado.		
	Impactos			
1	Valor de referência equivocado, podendo prejudicar a sessão licitatória ocasionando a não participação de fornecedores, podendo o certame ficar deserto ou fracassado.			
2	Necessidade de refazimento do ETP, TR, MR e demais documentos do processo necessários para a republicação do edital, gerando retrabalho e atraso no processo, prejudicando o cronograma.			
3	Contratação de fornecedor com preço superestimado, gerando danos ao erário.			
4	Necessidade de contratação emergencial.			
	Ações Preventivas			
P-01	Elaborar o ETP, TR e MR com maior antecedência, caso haja necessidade de alterações, a fim de evitar transtornos ao planejamento, levando em consideração eventuais erros/dificuldades ocorridas em contratações anteriores.			**Responsável: GOVTIC**
P-02	Assegurar que as contratações sejam precedidas de ETP e MR, levando em consideração os eventuais erros/dificuldades ocorridas em contratações anteriores.			**Responsável: GOVTIC**
P-03	Realizar pesquisa de preços de acordo com a Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 2021, e com o art. 85 do Decreto Municipal nº 3.884/2024, mediante a utilização de proposta comercial de fornecedor do ramo (Parâmetro IV) e de contratações similares de outros entes públicos publicadas no Portal Nacional de Contratações Públicas (Parâmetro II), submetidas à dupla triagem estatística, com registro das fontes utilizadas e não utilizadas na Formalização da Pesquisa de Preços.			**Responsável: GOVTIC**
P-04	Verificar no ETP e no TR as exigências solicitadas e analisar se são compatíveis para o atendimento do objeto e os valores do mercado.			**Responsável: GOVTIC**
P-05	Verificar a existência de empresas em condições de executar o serviço a ser contratado.			**Responsável: GOVTIC**
	Ações de Contingência			
C-01	Contratação emergencial, seja por falta de interesse do fornecedor ou por impossibilidade legal.			**Responsável: GOVTIC**
C-02	Refazimento do ETP, TR e MR com atualizações das informações necessárias, com republicação do edital.			
C-03	Refazimento de orçamento e fase de pré-cotações.			**Responsável: GOVTIC**

Número	Risco	Causa do risco	Fase	Nível do Risco (I x P)
R-05	Adjudicação / Homologação	Adjudicação/homologação indevida da empresa que não ofertou a proposta mais vantajosa.	Seleção de fornecedor	Alto
	Impactos			

Número	Risco	Causa do risco	Fase	Nível do Risco (I x P)
1	Recursos administrativos e judiciais, suspensão, retardamento da finalização ou revogação/anulação da licitação, problema na gestão do contrato.			
	Ações Preventivas			
P-01	Atentar se todos os requisitos do Termo de Referência foram plenamente atendidos pela CONTRATADA.			**Responsável: GOVTIC**
	Ações de Contingência			
C-01	Reavaliação da proposta da CONTRATADA à luz das exigências do Termo de Referência.			**Responsável: GOVTIC**

Número	Risco	Causa do risco	Fase	Nível do Risco (I x P)
R-06	Serviços Prestados de Forma Insatisfatória	Fornecedor não apto a cumprir os serviços solicitados, podendo ocorrer por diversos motivos, principalmente por exigências abaixo do requisitado pela demanda da contratação. Execução dos serviços em desacordo com o contrato.	Gestão contratual	Médio
	Impactos			
1	Baixa eficiência e qualidade dos serviços prestados ou Interrupção dos serviços.			
2	Prejuízo ao planejamento de contratações, com atraso no atendimento das demandas institucionais. Caso o fornecedor não cumpra o contrato devidamente mesmo após a notificação extrajudicial, aplicação de multa.			
3	Descumprimento das cláusulas contratuais, gerando rescisão contratual.			
4	Prejuízo ao erário.			
	Ações Preventivas			
P-01	Prever no TR os documentos comprobatórios de capacidade técnica, nos termos do art. 67 da Lei nº 14.133/2021 e do Decreto Municipal nº 3.884/2024.			**Responsável: GOVTIC**
P-02	Elaboração detalhada do ETP, TR, MR, IMR, edital e contrato, prevendo todos os itens necessários, a fim de evitar lacunas que possam ocasionar algum benefício indevido ao fornecedor ou prejuízo à Contratante.			**Responsável: GOVTIC**
P-03	Gestão e fiscalização efetiva dos serviços prestados a fim de prever possíveis problemas/ocorrências. verificar se a empresa terceirizada executou corretamente a coleta e destinou de forma ambientalmente adequada os entulhos retirados resultante dos serviços, mediante documentação comprobatória.			**Responsável: GOVTIC**
P-04	Estabelecer comunicação com a contratada, informando de maneira clara como devem ser executados os serviços, inclusive com o nível de qualidade esperado, de forma a garantir que a empresa tenha plena ciência do resultado a ser entregue.			**Responsável: GOVTIC**
P-05	Prever no TR e edital, sanções em caso de não cumprimento total ou parcial do serviço.			**Responsável: GOVTIC**
P-06	Aplicação do IMR (Índice de Medição de Resultados) pela fiscalização de forma efetiva.			**Responsável: GOVTIC**

Número	Risco	Causa do risco	Fase	Nível do Risco (I x P)
	Ações de Contingência			
C-01	Comunicação tempestiva e reiterada à empresa para regularização das pendências apontadas.			**Responsável: GOVTIC**
C-02	Não liberação do pagamento.			
C-03	Formalização de notificação extrajudicial, com a possibilidade de aplicação das sanções previstas em contrato.			**Responsável: GOVTIC**
C-04	Avaliar a necessidade de abertura de processo sancionador.			**Responsável: GOVTIC**
C-05	Avaliar a necessidade de rescisão contratual, e a possibilidade de convocação da empresa 2ª colocada no certame, ou a realização de novo processo de licitação.			**Responsável: GOVTIC**

Número	Risco	Causa do risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)
R-07	Fiscalização Deficiente	Falta de acompanhamento dos serviços pelos fiscais.	Gestão contratual	Administração	Médio
	Impactos				
1	Entrega de serviços abaixo da qualidade acordada.				
	Ações Preventivas				
P-01	Nomear funcionários para a função de fiscal que tenham capacidade técnica e/ou administrativa.			**Responsável: GOVTIC**	
P-02	Promover cursos de formação e aperfeiçoamento direcionados aos fiscais.			**Responsável: GOVTIC**	
	Ações de Contingência				
C-01	Acompanhar a prestação dos serviços "in loco" ou por meio de relatórios, conforme o caso.			**Responsável: GOVTIC**	
C-02	Adotar uso de documento de controle, anotando todas as tratativas e desdobramentos do acompanhamento da execução contratual.			**Responsável: GOVTIC**	

EDITAL – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 617/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 36634 /2026 (PAD)

ANEXO II – MINUTA DE TERMO DE CONTRATO Nº XXX/2026

MINUTA DO TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM O MUNICÍPIO DE RIO DAS OSTRAS E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXX, ORIUNDO DA LICITAÇÃO REALIZADA NA MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 617/2026 – PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 36634/2026, NA FORMA ABAIXO:

O **MUNICÍPIO DE RIO DAS OSTRAS**, ente de direito público interno, CNPJ nº 39.223.581.0001/66, com sede na Rua Campo de Albacora, nº 75 - Loteamento Atlântica - Rio das Ostras/RJ, doravante denominado **MUNICÍPIO** neste ato representado pelo Secretário de XXXXXXXXXXX, Sr. **XXXXXXXXXX**, brasileiro, casado, portador da Carteira de Identidade nº XXXXXXX e inscrito no CPF sob o nº XXXXXX, residente e domiciliado no XXXXXXXXXXXXXXXXX de um lado, e de outro, a **XXXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXX, com sede na Rua XXXXXX, nº XXXX. N° xxx – Bairro xxxx – Cidade, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. **xxxxxxxxxx**, brasileiro, empresário, portador da Carteira de Identidade xxxxxxxxxxxxxxx e inscrito no CPF sob o nº xxxxxxxxxxx, doravante denominado CONTRATADA, assinam o presente CONTRATO, em conformidade com a Lei 14.133/2021; Decretos Municipais n° 3884/2024 e n° 4039/2024; o resultado do **Pregão Eletrônico nº 617/2026**, oriundo do **Processo administrativo nº 36634/2026** que se regerá pelas Cláusulas e condições abaixo:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (art. 92, I e II)

O objeto do presente instrumento é a prestação de serviço continuados de comunicação unificada e de central de atendimento (contact center) em nuvem, compreendendo central telefônica virtual com franquia de número gratuito 0800, ramais de comunicações unificadas, locação de aparelhos telefônicos IP, entroncamento SIP com 40 (quarenta) canais simultâneos, licenças de posição de atendimento omnichannel e implantação da central de atendimento, para a Secretaria de Governança e Transformação Digital (GOVTIC) e demais unidades da Prefeitura Municipal de Rio das Ostras.

Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSERV	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (mês)	VALOR TOTAL (12 meses)
1						
...						

Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:
O Termo de Referência;
O Edital da Licitação;
A Proposta do contratado;
Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO
O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contado da divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma do art.105 da Lei nº 14.133/2021, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

Parágrafo Primeiro
A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

Parágrafo Segundo
O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (art. 92, IV, VII e XVIII)
O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, execução dos serviços, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – PREÇO (art. 92, V)

Parágrafo Primeiro
O valor total da contratação é de R$..... (.....)

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

CLÁUSULA QUINTA - PAGAMENTO (art. 92, V e VI)

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

CLÁUSULA SEXTA - REAJUSTE (art. 92, V)
Considerando o disposto no art. 25, § 8º, da Lei n.º 14133/2021, bem como considerando que o prazo começa a ser contado do orçamento estimado em **26/08/2026**, segundo o § 3º do art. 92 da mesma Lei. Os preços inicialmente são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data da conclusão do orçamento estimado definitivo.

Parágrafo Primeiro
Após o interregno de um ano, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do Índice Nacional ao Consumidor Amplo – IPCA (IBGE), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

Parágrafo Segundo
No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

Parágrafo Terceiro
Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

Parágrafo Quarto
Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

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

Parágrafo Quinto
O reajuste será realizado por apostilamento, ou por aditivo.

Parágrafo Sexto
O reajuste a que a futura contratada fizer jus e não for solicitado durante a vigência do contrato, será objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual, se não houver qualquer ressalva no respectivo termo, ou com o encerramento do contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV)
São obrigações do Contratante:

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

Parágrafo Segundo
Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência, Anexo I.

Parágrafo Terceiro
Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que sejam corrigidas ou sanadas as falhas, defeitos ou desconformidades identificadas na solução ou nos serviços prestados, no total ou em parte, às suas expensas;

Parágrafo Quarto
Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

Parágrafo Quinto
Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução dos serviços e à disponibilização da solução contratada, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência.

Parágrafo Sexto
Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

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

Parágrafo Oitavo
A Administração terá o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

Parágrafo Nono
Os pedidos de reajuste, repactuação e reequilíbrio econômico-financeiro, conforme o caso, deverão ser respondidos pela Contratante no prazo de 90 (noventa) dias após conclusão da análise final da Controladoria-Geral do Município, devendo a Contratada juntar toda a documentação que for solicitada.

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

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

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (art. 92, XIV, XVI e XVII)
O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

Parágrafo Primeiro
Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

Parágrafo Segundo
Comunicar ao contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da execução dos serviços, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

Parágrafo Terceiro
Disponibilizar ao Contratante e a sua fiscalização os respectivos números e códigos de telefone da Empresa e do seu representante comercial, para que seja mantido contato rápido e direto. Os números e códigos deverão ser indicados na documentação da Contratada.

Parágrafo Quarto
Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

Parágrafo Quinto
Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

Parágrafo Sexto
Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

Parágrafo Sétimo
Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos:

1) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
2) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
3) Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF;
5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT; e
6) Certidão de Regularidade com o Município do domicílio ou sede da Contratada.

Parágrafo Oitavo
Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;

Parágrafo Nono
Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

Parágrafo Décimo
Paralisar, por determinação do contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

Parágrafo Décimo Primeiro
Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

Parágrafo Décimo Segundo
Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021);

Parágrafo Décimo Terceiro
Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único, da Lei n.º 14.133, de 2021);

Parágrafo Décimo Quarto
Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

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

Parágrafo Décimo Sexto
Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do contratante;

Parágrafo Décimo Sétimo
Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

Parágrafo Décimo Oitavo
Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução deste contrato;

Parágrafo Décimo Nono
Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

Parágrafo Vigésimo
Submeter previamente, por escrito, ao contratante, para análise e aprovação, quaisquer alterações nos métodos de execução que impliquem afastamento das especificações previstas neste Contrato, no Termo de Referência ou em seus anexos.

Parágrafo Vigésimo Primeiro
Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre,

CLÁUSULA NONA – GARANTIA DA CONTRATAÇÃO (art. 96)
O Contrato conta com garantia da contratação, nos moldes do artigo 96 da Lei nº 14.133/2021, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato.

Parágrafo Primeiro
A CONTRATADA apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro, seguro-garantia, título de capitalização custeado pelo próprio contratado, títulos da dívida pública ou, ainda, pela fiança bancária, em valor correspondente a 5% (CINCO por cento) do valor inicial/total/anual do contrato, nos termos do art. 96, § 1º, incisos I a IV, da Lei nº 14.133/2021.

Parágrafo Segundo
Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por mais 90 (noventa) dias após término deste prazo de vigência, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

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

Parágrafo Quarto
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, ressalvado o disposto no parágrafo seguinte.

Parágrafo Quinto
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.

Parágrafo Sexto
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.

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

Parágrafo Oitavo
A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica a ser indicada pelo Município, com correção monetária.

Parágrafo Nono
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.

Parágrafo Décimo
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.

Parágrafo Décimo Primeiro
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.

Parágrafo Décimo Segundo
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 20 (vinte) dias úteis, contados da data em que for notificada.

Parágrafo Décimo Terceiro
O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

Parágrafo Décimo Quarto
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, de 2021).

Parágrafo Décimo Quinto
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.

Parágrafo Décimo Sexto
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;

Parágrafo Décimo Sétimo
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.

Parágrafo Décimo Oitavo
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.

Parágrafo Décimo Nono
O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

Parágrafo Vigésimo
A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

Parágrafo Primeiro
As partes deverão cumprir a Lei n° 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

Parágrafo Segundo
Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

Parágrafo Terceiro
É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

Parágrafo Quarto
A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

Parágrafo Quinto
Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação pra fins de comprovação de cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

Parágrafo Sexto
É dever do Contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

Parágrafo Sétimo
O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

Parágrafo Oitavo
O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

Parágrafo Nono
O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

Parágrafo Décimo
Banco de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeitos de responsabilização, em caso de eventuais casos de omissões, desvios ou abusos. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

Parágrafo Décimo Primeiro
O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

Parágrafo Décimo Segundo
Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA FISCALIZAÇÃO
Caberá ao MUNICÍPIO fiscalizar a execução deste Contrato, de forma imediata através da Secretaria Municipal de xxxxxxxxxxxxxxxxxxx. Incumbe à fiscalização a prática de todos os atos que lhe são próprios, definidos na legislação pertinente, nas especificações dos serviços, neste Contrato, inclusive quanto à aplicação das penalidades previstas neste Contrato e na legislação em vigor, observado o contraditório e a ampla defesa.

Parágrafo Primeiro
Os servidores responsáveis pela fiscalização deste contrato, que deverão acompanhar toda execução, bem como atestar a sua realização, serão:

Gestor de contrato: XXXXXXXXXXX, CPF nº XXXXXXXXXXXXX
Fiscal Administrativo: XXXXXXXXXXX, CPF nº XXXXXXXXXXXXX
Fiscal Técnico: XXXXXXXXXXX, CPF nº XXXXXXXXXXXXX
Fiscal Setorial: XXXXXXXXXXXX, CPF n° XXXXXXXXXXXXX

Parágrafo Segundo – Do Gestor de Contrato
Caberá ao gestor do contrato e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto, em especial:

I - coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial, de que tratam os incisos II, III e IV do caput do art. 40, do Decreto n° 3884/2024;

II - acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informar à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência;

III - acompanhar a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;

IV - coordenar a rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, e elaborar relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração;

V - coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de que trata o inciso I, do caput do art. 40, do Decreto n° 3884/2024;

VI - elaborar o relatório final de que trata a alínea "d" do inciso VI do § 3º do art. 174 da Lei Federal nº 14.133/2021, com as informações obtidas durante a execução do contrato;

VII - coordenar a atualização contínua do relatório de riscos durante a gestão do contrato, com apoio dos fiscais técnico, administrativo e setorial;

VIII - emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, a constarem do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações conforme disposto em regulamento;

IX - realizar o recebimento definitivo do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais; e

X - tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei Federal nº 14.133/2021, ou pelo agente ou pelo setor competente para tal, conforme o caso.

Parágrafo Terceiro - Do Fiscal Técnico
Caberá ao fiscal técnico do contrato e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto, em especial:

I - prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes às suas competências;
II - anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;
III - emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção;
IV - informar ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem a sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;
V - comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas;
VI - fiscalizar a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato para ratificação;
VII - comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual;
VIII - participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, em conjunto com o fiscal administrativo e com o setorial, conforme o disposto no inciso VII, do parágrafo segundo, desta cláusula;
IX - auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, conforme o disposto no inciso VIII, do parágrafo segundo, desta cláusula; e
X - realizar o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

Parágrafo Quarto – Do Fiscal Administrativo
Caberá ao fiscal administrativo do contrato e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto, em especial:

I - prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos relacionados ao contrato e à formalização de apostilamentos e de termos aditivos, ao acompanhamento do empenho e do pagamento e ao acompanhamento de garantias e glosas;

II - verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;

III - examinar a regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias;

IV - atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

V - participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, em conjunto com o fiscal técnico e com o setorial, conforme o disposto no inciso VII, do parágrafo segundo, desta cláusula;

VI - auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, conforme o disposto no inciso VIII, do parágrafo segundo, desta cláusula; e

VII - realizar o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

Parágrafo Quinto – Do Fiscal Setorial
Caberá ao fiscal setorial do contrato e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto exercer as atribuições de que tratam os parágrafos terceiro e quarto desta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (art. 92, XIV)
Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, no Decreto Municipal nº 4039, de 2024, e nas demais cominações legais, resguardado o direito à ampla defesa, a Administração poderá aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

I-Advertência
II- Multa: a) compensatória; b) de mora.
III- Impedimento de licitar e contratar
IV- Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

Parágrafo Primeiro
As sanções previstas nos incisos I, III e IV deste item poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista na alínea “a” do inciso II.

Parágrafo Segundo
A sanção de multa será aplicada por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133/21, não podendo ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor contratado, observando-se os seguintes parâmetros:

I- Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento), por dia de atraso injustificado, na entrega de material ou execução de serviços e 1% (um por cento) ao dia após o 15º (décimo quinto) dia de atraso, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente;

II- O atraso na prestação da garantia contratual pelo licitante vencedor ou contratante acarretará a aplicação de multa, nos seguintes termos:
a) atraso de 30 (trinta) dias, contados do termo final para a prestação da garantia: multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor da garantia;
b) atraso entre 30 (trinta) e 60 (sessenta) dias, contados do termo final para a prestação da garantia: multa de 2,5% (dois inteiros e cinco décimos por cento) do valor da garantia;
c) atraso superior a 60 (sessenta) dias do termo final para a prestação da garantia: multa de 5% (cinco por cento) do valor da garantia.

III- De 3% (três por cento) do valor de referência para a licitação, do valor total da adjudicação da licitação, do valor contratado, da Ata de Registro de Preços ou para a contratação direta, para aquele que:
a) na hipótese de o infrator retardar o procedimento de contratação ou descumprir preceito normativo ou as obrigações assumidas;
b) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
c) não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
d) tumultuar a sessão pública da licitação;
e) descumprir requisitos de habilitação na modalidade pregão, a despeito da declaração em sentido contrário;
f) propor recursos e impugnações manifestamente protelatórios em sede de contratação direta ou de licitação;
g) deixar de regularizar os documentos fiscais no prazo concedido, na hipótese de o infrator enquadrar-se como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, nos termos da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006;
h) deixar de manter as condições de habilitação durante o prazo do contrato, nos termos do inciso XVI, do art. 92, da Lei Federal nº 14.133/2021;
i) permanecer inadimplente após a aplicação de advertência;
j) deixar de regularizar, no prazo definido pela Administração, os documentos exigidos na legislação, para fins de liquidação e pagamento da despesa;
k) não devolver os valores pagos indevidamente pelo Contratante;
l) manter funcionário sem qualificação para a execução do objeto do contrato;
m) utilizar as dependências do contratante para fins diversos do objeto do contrato;
n) tolerar, no cumprimento do contrato, situação apta a gerar ou causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais a qualquer pessoa;
o) deixar de fornecer Equipamento de Proteção Individual-EPI, quando exigido, aos seus empregados ou omitir-se em fiscalizar sua utilização, na hipótese de contratação de serviços de mão de obra;
p) deixar de substituir empregado cujo comportamento for incompatível com o interesse público, em especial quando solicitado pela Administração;
q) deixar de repor funcionários faltosos;
r) deixar de controlar a presença de empregados, na hipótese de contratação de serviços de mão de obra;

s) deixar de observar a legislação pertinente aplicável ao seu ramo de atividade;
t) deixar de efetuar o pagamento de salários, vale-transporte, vale-refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer outras despesas relacionadas à execução do contrato nas datas avençadas;
u) deixar de apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista e previdenciária regularizada.

IV- De 10% (dez por cento) do valor de referência para a licitação, do valor total da adjudicação da licitação, do valor contratado, da Ata de Registro de Preços, em caso de:
a) inexecução parcial, com ou sem prejuízo para o ente Contratante;
b) quando o infrator der causa, respectivamente, à rescisão do contrato ou ao cancelamento da Ata de Registro de Preços.

V- De 20% (vinte por cento) a 30 % (trinta por cento) do valor de referência para a licitação, do valor total da adjudicação da licitação, do valor contratado, da Ata de Registro de Preços, em caso de:
a) apresentação de declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
b) fraude à licitação ou prática de ato fraudulento na execução do contrato;
c) comportamento inidôneo ou fraude de qualquer natureza;
d) prática de atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
e) prática de ato lesivo previsto no art. 5º, da Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;
f) de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;
g) dar causa à inexecução total do objeto do contrato, da Ata de Registro de Preços;
h) recusa do infrator em assinar a Ata de Registro de Preços e/ou contrato, ou recusar-se a aceitar ou retirar o instrumento equivalente, salvo se a recusa em assinar o contrato ou a Ata de Registro de Preços for motivada por fato impeditivo relevante, do qual não tenha dado causa ou concorrido negligentemente, devidamente comprovado e superveniente à apresentação da proposta, mediante decisão favorável e motivada da autoridade competente;
i) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.

Parágrafo Terceiro
A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas neste instrumento.

Parágrafo Quarto
Naqueles contratos que ainda não foram celebrados, o percentual de que trata o caput e seus incisos para cálculo da multa compensatória incidirá sobre o valor estimado da contratação.

Parágrafo Quinto
O atraso, para efeito de cálculo da multa, será contado em dias corridos, a partir do 1º (primeiro) dia útil subsequente ao do encerramento do prazo estabelecido para o cumprimento da obrigação.

Parágrafo Sexto
A aplicação das multas de natureza moratória não impede a aplicação superveniente de outras multas previstas neste instrumento, cumulando-se os respectivos valores.

Parágrafo Sétimo
Na hipótese de deixar o infrator de pagar a multa aplicada, o valor correspondente será executado observando-se os seguintes critérios estabelecidos no Decreto Municipal nº 4039, de 2024:

Parágrafo Oitavo
Será aplicada a sanção de **IMPEDIMENTO DE LICITAR E CONTRATAR** com a Administração Pública Municipal, pelo prazo máximo de 03 (três) anos, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, observando-se os parâmetros estabelecidos, aos responsáveis pelas seguintes infrações:

I- Impedimento pelo período de até 01 (um) ano, caso o infrator:
a) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
b) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente, devidamente justificado;
c) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para acontratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitaçãosem motivo justificado;
e) tenha sofrido três penalidades de advertência, relativas ao mesmo contrato, em periodicidade inferior a seis meses;
f) recuse-se injustificadamente a cumprir os prazos previstos no contrato e/ou na Ata de Registro de Preços;
g) tumultue a sessão pública de licitação;
h) dê ensejo ao cancelamento parcial do contrato e/ou da Ata de Registro de Preços;
i) deixe de devolver os valores recebidos indevidamente após ser devidamente notificado;
j) ofenda agentes públicos no exercício de suas funções, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis;
k) deixe de regularizar os documentos fiscais no prazo concedido, na hipótese de enquadrar-se como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, nos termos da Lei Complementar Federal nº 123/2006;
l) induza em erro a Administração;
m) seja reincidente na penalidade de multa relativa ao mesmo contrato, em razão de:
1. atraso na execução do objeto;
2. alteração da quantidade ou qualidade do objeto contratado;
3. não entrega, no prazo estipulado pela Administração, dos documentos necessários para a liquidação e pagamento da despesa.
n) atraso na execução do disposto na Ata de Registro de Preços ou no contrato;

II- Impedimento pelo período entre 01 (um) ano até 02 (dois) anos, caso o infrator:
a) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
b) a paralisação injustificada do serviço, da obra ou do fornecimento de bens;
c) à rescisão do contrato e/ou Ata de Registro de Preços;
d) recusa em contratar dentro do prazo de validade da proposta;
e) não manutenção da proposta, durante o seu prazo de validade.

III- impedimento pelo período entre 02 (dois) anos até 03 (três) anos, caso o infrator:
a) der causa à inexecução total do contrato;
b) entregue mercadoria falsificada, adulterada, deteriorada ou danificada;
c) apresente documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados nas licitações ou contratações diretas, no momento da contratação ou durante a execução do contrato;
d) ofereça vantagens a agentes públicos com o fim de obter benefícios indevidos;
e) comportamento inidôneo;

f) apresentação de documentação falsa;
g) falha ou fraude na execução do contrato;
h) fraude fiscal.

Parágrafo Nono
A aplicação da penalidade de impedimento de licitar e contratar por outras esferas governamentais não produz efeitos diretos no âmbito da Administração Direta e Indireta do Município.

Parágrafo Décimo
Será aplicada a sanção de **DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE PARA LICITAR E CONTRATAR** com a Administração Pública direta e indireta, de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de seis anos, observando-se os parâmetros estabelecidos, aos responsáveis pelas seguintes infrações:

I- Pelo período entre 03 (três) anos até 04 (quatro) anos, no caso de o infrator:
a) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ouprestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato.

II- Pelo período entre 04 (quatro) anos até 05 (cinco) anos, no caso de o infrator:
a) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

III- Pelo período entre 05 (cinco) anos até 06 (seis) anos, caso o infrator:
a) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza (tais como conluio, fraude, adulteração de documentos ou emissão de declaração falsa);
b) existência de sentença judicial condenatória transitada em julgado pela prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos ou encargos sociais;
c) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846/2013.

Parágrafo Décimo Primeiro
Será aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública direta e indireta, de todos os entesfederativos, no caso das infrações previstas no art. 8º do Decreto Municipal nº 4039, de 2024, pelo prazo máximo de 06 (seis) anos, quando se justificar a imposição de penalidade mais grave.

Parágrafo Décimo Segundo
O cometimento de mais de 01 (uma) infração em uma mesma licitação ou relação contratual sujeitará o infrator à sanção cabível para a mais grave entre elas, ou se iguais, somente 01 (uma) delas, sopesando-se, em qualquer caso, as demais infrações como circunstância agravante.

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

Parágrafo Décimo Quarto
Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade

que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

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

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

Parágrafo Décimo Sétimo
A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (art. 92, XIX)

Parágrafo Primeiro
O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

Parágrafo Segundo
Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma fixado para o contrato.

Parágrafo Terceiro
Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa do contratado:
a) ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e
b) poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotará as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

Parágrafo Quarto
O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

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

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

Parágrafo Sétimo
O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

I. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
II. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
III. Indenizações e multas.

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

Parágrafo Nono
O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado 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 (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).”

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 92, VIII)
As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Município de Rio das Ostras, deste exercício, na dotação abaixo discriminada:
I - Fonte de Recursos:
II - Programa de Trabalho:
III - Elemento de Despesa:
IV - Nota de Empenho:

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E DOS CASOS OMISSOS (art. 92, III)

Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e o Decreto Municipal 3884/2024 como legislação aplicável, e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – SUBCONTRATAÇÃO
Será admitida a subcontratação parcial de serviços acessórios ou complementares necessários à prestação dos serviços de comunicação em nuvem, tais como hospedagem da plataforma, conectividade, entroncamento com a rede pública de telefonia, instalação e manutenção dos aparelhos e suporte técnico de campo, desde que não haja transferência integral do objeto contratado.

Parágrafo Primeiro
A contratada permanecerá integralmente responsável perante a Administração por todos os atos praticados por subcontratadas, operadoras de telecomunicações, provedores de infraestrutura, parceiros tecnológicos ou terceiros envolvidos na execução do objeto, respondendo pela disponibilidade, segurança, continuidade, conformidade legal, proteção de dados, suporte técnico e cumprimento dos níveis de serviço contratados.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – ALTERAÇÕES
Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

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

Parágrafo Segundo
As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação do jurídico do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

Parágrafo Terceiro
Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – PUBLICAÇÃO
Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – FORO (art. 92, §1º)
Fica eleito o Foro da Comarca do Município de Rio das Ostras para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

Rio das Ostras, XX de XXXXX de 2026.

P/ SECRETARIA DE xxxxxxxxxxxx

P/ CONTRATADA

Testemunhas:

EDITAL – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 617/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 36634 /2026 (PAD)

ANEXO III – PROPOSTA DE PREÇOS

CATSER: 30177 (ASSINATURA DE SERVIÇO DE PABX IP). MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE: SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA E CONTACT CENTER EM NUVEM						
ITEM	**ESPECIFICAÇÃO**	**MÉTRICA**	**QTD**	**VALOR UNITÁRIO R$**	**VALOR MENSAL R$**	**VALOR ANUAL (12 MESES) R$**
1	Serviço de PABX virtual em nuvem com franquia de número 0800 (entrante), tarifado, incluindo administração, gravação de chamadas e portal de gestão web	franquia / mês	21			
2	Assinatura mensal de ramal de comunicações unificadas, plano com chamadas ilimitadas para telefones fixos e móveis, local e longa distância nacional, com aplicativo web e móvel, videoconferência, chat, correio de voz e recursos de PABX em nuvem	ramal / mês	576			
3	Locação de aparelho telefônico IP de mesa, compatível com a plataforma de comunicações unificadas, admitido equipamento remanufaturado	aparelho / mês	576			
4	Serviço de entroncamento SIP (SIP Trunk) tarifado para a central de atendimento, com franquia e capacidade de 40 (quarenta) canais simultâneos.	franquia / mês	1			
5	Licença de posição de atendimento (PA) de contact center omnichannel, por ramal, sem aparelho, com gestão de campanhas, caixa de entrada unificada e monitoramento	licença / mês	20			
6	Implantação da solução de contact center (16 a 25 posições): configuração, parametrização, integração inicial e treinamento	serviço (parcela única)	1			
				TOTAL GERAL R$		

No caso de divergência entre a especificação contida neste edital e no Sistema Compras.gov.br, prevalecerá a descrita neste edital.

Para cálculo da Proposta de Preços deve-se utilizar o truncamento em todas as multiplicações com apenas duas casas decimais, no Valor Unitário pelo quantitativo.

ANEXO IV – CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE

CATSER: 30177 (ASSINATURA DE SERVIÇO DE PABX IP). MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE: SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA E CONTACT CENTER EM NUVEM						
ITEM	**ESPECIFICAÇÃO**	**MÉTRICA**	**QTD**	**VALOR UNITÁRIO R$**	**VALOR MENSAL R$**	**VALOR ANUAL (12 MESES) R$**
1	Serviço de PABX virtual em nuvem com franquia de número 0800 (entrante), tarifado, incluindo administração, gravação de chamadas e portal de gestão web	franquia / mês	21	R$ 111,55	R$ 2.342,55	R$ 28.110,60
2	Assinatura mensal de ramal de comunicações unificadas, plano com chamadas ilimitadas para telefones fixos e móveis, local e longa distância nacional, com aplicativo web e móvel, videoconferência, chat, correio de voz e recursos de PABX em nuvem	ramal / mês	576	R$ 25,13	R$ 14.475,84	R$ 173.710,08
3	Locação de aparelho telefônico IP de mesa, compatível com a plataforma de comunicações unificadas, admitido equipamento remanufaturado	aparelho / mês	576	R$ 22,78	R$ 13.118,40	R$ 157.420,80
4	Serviço de entroncamento SIP (SIP Trunk) tarifado para a central de atendimento, com franquia e capacidade de 40 (quarenta) canais simultâneos.	franquia / mês	1	R$ 212,55	R$ 212,55	R$ 2.550,60
5	Licença de posição de atendimento (PA) de contact center omnichannel, por ramal, sem aparelho, com gestão de campanhas, caixa de entrada unificada e monitoramento	licença / mês	20	R$ 200,25	R$ 4.005,00	R$ 48.060,00
6	Implantação da solução de contact center (16 a 25 posições): configuração, parametrização, integração inicial e treinamento	serviço (parcela única)	1	R$ 4.459,90	Não se aplica	R$ 4.459,90
				TOTAL GERAL R$	34.154,34	414.311,98