

## TERMO DE RETIFICAÇÃO

**Retificação do Edital do Processo Licitatório, Processo nº 0845/2025.**

**Retificação Edital de Pregão Eletrônico, Licitação nº 004/2026.**

---

**PREGÃO ELETRÔNICO, LICITAÇÃO Nº 004/2026. PROCESSO Nº 0845/2025.**

### **Edital**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) por meio de solução completa de PABX em nuvem (Cloud PABX), incluindo implantação, configuração, migração, disponibilização de ramais virtuais, suporte técnico, operação assistida, manutenção preventiva e corretiva, bem como fornecimento de funcionalidades avançadas de gestão e monitoramento, visando à modernização e integração e unificação do sistema de telefonia corporativa da Companhia de Habitação da Baixada SANTISTA – COHAB SANTISTA.

A Companhia de Habitação da Baixada Santista /COHAB SANTISTA, sociedade de economia mista municipal, situada na Praça dos Andradas nº 12 - 5º Andar – Centro - Santos, CEP 11010-904, tel. (13) 3211-8520, comunica aos interessados que foram promovidas as seguintes alterações:

I- Ficam prorrogadas as datas para o cadastro das propostas e abertura da sessão de disputa de preço do Edital em referência:

#### **DIA / HORÁRIOS:**

**INÍCIO DE RECEBIMENTO DE PROPOSTAS: 08/05/2026 – Horas 08:00:00**

**TÉRMINO DO RECEBIMENTO DE PROPOSTAS: 29/05/2026 – Horas 09:00:00**

**ABERTURA E ANÁLISE DE PROPOSTAS: 29/05/2026 – Horas 10:00:00**

**INÍCIO DA ETAPA DE LANCES: 29/05/2026 – Horas 10:05:00**

**REFERÊNCIA DE TEMPO: Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília /DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.**

1.1– As propostas deverão ser cadastradas no sistema **Plataforma BLL Compras - [www.bll.org.br](http://www.bll.org.br)**.

II- Alteração no Termo de Referência, para inclusão, no anexo I do Edital, as seguintes informações em destaque:

1.2. A presente contratação inclui, ainda a disponibilização/locação (HaaS), instalação e configuração de 60 aparelhos telefônicos IP/Wi-Fi, conforme especificações técnicas mínimas constantes do Anexo I deste Termo de Referência, totalmente compatíveis com a solução em nuvem, integrados ao plano de implantação e necessários para o pleno funcionamento da plataforma. A solução deverá contemplar, no mínimo:

2.2.8. A exigência de link dedicado decorre da necessidade de garantir a qualidade e estabilidade do serviço de telefonia em nuvem, uma vez que o tráfego VoIP é sensível a latência, jitter e perda de pacotes, parâmetros que não são assegurados em links compartilhados. Para fins de contratação, o serviço de conectividade (link dedicado) será considerado item autônomo, com precificação própria na proposta comercial, ainda que integrado funcionalmente à solução de PABX em nuvem. A conectividade dedicada permite a aferição objetiva do SLA, assegura a continuidade do atendimento ao público e reduz riscos de indisponibilidade e degradação da comunicação institucional, configurando requisito técnico necessário ao adequado funcionamento da solução.

4.1.2.4. gravação automática de chamadas para todos os ramais ativos, com armazenamento em nuvem, retenção mínima de 60 dias e acesso restrito a usuários autorizados;

5.2.3.1. As licenças de softphone deverão ser disponibilizadas em quantidade equivalente ao número de ramais contratados, sem custo adicional por usuário.

5.2.6. A solução deverá contemplar plano de chamadas ilimitadas para ligações locais e de longa distância nacional (LDN), sendo admitida tarifação específica apenas para chamadas internacionais (LDI), quando aplicável.

5.3.4. todos os números atualmente utilizados pela COHAB SANTISTA, estimados em 60 (sessenta) ou conforme levantamento a ser apresentado na fase de implantação;

5.4.4. realizar treinamento de administradores e usuários finais, com carga horária mínima de 8 (oito) horas, podendo ser dividido em turmas, incluindo fornecimento de material de apoio e orientação operacional da solução;

7.1.1. O prazo máximo para implantação completa da solução poderá ser prorrogado por igual período, mediante justificativa técnica da contratada e aceitação da Administração, desde que não haja prejuízo à continuidade do serviço.

12.1.3.A proposta deverá conter planilha de formação de preços detalhada, contemplando obrigatoriamente a segregação dos componentes da solução, conforme estrutura mínima abaixo:

- a) Serviço de PABX em nuvem (licenciamento, funcionalidades, suporte e operação), inclusos serviços de implantação, migração, portabilidade e operação assistida;
- b) Locação de aparelhos IP/Wi-Fi (Hardware as a Service – HaaS);
- c) Serviço de conectividade (link dedicado de dados), quando fornecido pela licitante;

12.1.3.1. Os itens acima deverão ser apresentados com valores unitários, mensais (quando aplicável) e totais para o período contratual, permitindo a análise individualizada e global da proposta.

12.1.5. Planilha de formação de preços:

Item	Descrição da prestação / fornecimento	Unid.	Qtd.	Valor unitário (em R\$)	Valor mensal (em R\$)	Prazo (em meses)	Valor total do serviço (em R\$)
1	Mensalidade da solução PABX em nuvem (licenciamento, funcionalidades, suporte e operação), inclusos serviços de implantação, migração, portabilidade e operação assistida.	mês	1			24	
2	Locação de 60 aparelhos IP/Wi-Fi, inclusos instalação, configuração e manutenção	mês	60			24	
3	Fornecimento de serviço de conectividade (link dedicado de dados)	mês	1			24	
<b>Valor Global da Proposta</b> (critério de julgamento)							

13.2. Entende-se por preço global o somatório dos seguintes itens:

- 13.2.1. Mensalidade da solução de PABX em nuvem;
- 13.2.2. Custos de implantação, migração, portabilidade e operação assistida;
- 13.2.3. Custos relativos à locação dos aparelhos IP/Wi-Fi;
- 13.2.4. Custos do serviço de conectividade (link dedicado).

### ANEXO I

#### 1. 1. DETALHAMENTO TÉCNICO APARELHO IP COM WIFI (ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA)

1.1. As especificações indicadas correspondem aos requisitos mínimos, sendo admitidos equipamentos com características técnicas superiores.

#### 1.2. Características Gerais:

1.2.1. O equipamento deve ser do tipo "Telefone IP de Mesa" (Hardphone).

1.2.2. Deve suportar nativamente conectividade Wi-Fi (sem a necessidade de adaptadores USB externos ou dongles).

1.2.3. Suporte a no mínimo 02 (duas) linhas e 04 (quatro) contas SIP.

1.2.4. Design com suporte de base para uso em mesa e possibilidade de montagem em parede.

### 1.3. **Conectividade e Rede:**

1.3.1. Interface Wi-Fi: Deve possuir Wi-Fi integrado Dual-Band (2.4Ghz e 5Ghz), compatível com padrões 802.11 a/b/g/n/ac (ou superior).

1.3.2. Portas de Rede: Deve possuir, no mínimo, 02 (duas) portas Ethernet RJ45 10/100 Mbps com detecção automática (auto-sensing).

1.3.3. Protocolos de Rede: Suporte a IPv4 e IPv6, SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP, ICMP, DNS (A record, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, LLDP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP.

### 1.4. **Áudio e Voz:**

1.4.1. Qualidade de Áudio: Suporte a Áudio em Alta Definição (HD) tanto no monofone (handset) quanto no viva-voz.

1.4.2. Codecs de Voz: Suporte aos codecs G.729A/B, G.711μ/a-law, G.726, G.722 (wide-band), iLBC e OPUS.

1.4.3. Recursos de Telefonia: Viva-voz Full-Duplex com cancelamento de eco acústico. Detecção de atividade de voz (VAD), Geração de ruído de conforto (CNG), Cancelamento de perda de pacote (PLC).

1.4.4. Conferência: Capacidade para conferência de áudio de no mínimo 5 vias.

### 1.5. **Interface e Tela:**

1.5.1. Display: Tela LCD gráfica retroiluminada (backlit) com resolução mínima de 132 x 48 pixels.

1.5.2. Teclas de Recurso: Teclas dedicadas para funções comuns como: Mensagem (com LED), Transferência, Headset, Mudo, Enviar/Rediscar, Viva-voz, Volume +/-.

1.5.3. Teclas Programáveis: Mínimo de 04 (quatro) teclas softkeys sensíveis ao contexto XML programáveis.

### 1.6. **Provisionamento e Gerenciamento:**

1.6.1. Suporte a provisionamento automático via TFTP / HTTP / HTTPS.

1.6.2. Suporte a atualização de firmware remota.

1.6.3. Capacidade de gerenciamento centralizado via nuvem (ex: GDMS ou similar) e TR-069.

1.6.4. Segurança de nível empresarial incluindo inicialização segura (secure boot), imagens de firmware duplas e armazenamento de dados criptografado.

### 1.7. **Energia:**

1.7.1. Fonte de alimentação universal inclusa (Entrada 100-240VAC; Saída +5VDC).

1.7.2. Suporte a PoE (Power over Ethernet) padrão 802.3af.

## 2. **2. ESPECIFICAÇÕES E OBRIGAÇÕES PARA LOCAÇÃO DE APARELHOS IP WI-FI**

### 2.1. **Objeto da Locação:**

2.1.1. A contratação compreende a locação, na modalidade de serviço (Hardware as a Service - HaaS), de aparelhos telefônicos IP com conectividade Wi-Fi nativa, incluindo o fornecimento de todos os acessórios necessários para o seu perfeito funcionamento (fontes de alimentação bivolt, cabos, bases, etc.), durante toda a vigência do contrato.

## 2.2. Obrigações de Entrega, Instalação e Configuração:

2.2.1. A empresa Contratada será integralmente responsável pela entrega e ativação dos equipamentos, devendo cumprir:

2.2.1.1. Logística: Entregar os aparelhos nos endereços indicados pela Contratante, assumindo todos os custos de frete, seguro e tributos.

2.2.1.2. Configuração: Realizar o provisionamento (preferencialmente auto-provisioning) de todos os ramais, garantindo que os aparelhos se conectem à rede Wi-Fi local e registrem-se corretamente na plataforma de PABX em Nuvem.

2.2.1.3. Homologação: Realizar testes de origem e destino de chamadas (internas e externas) e de qualidade de áudio em cada aparelho instalado antes da aceitação formal por parte da fiscalização do contrato.

## 2.3. Manutenção, Suporte e Acordo de Nível de Serviço (SLA):

2.3.1. Durante o período de locação, a Contratada deverá garantir o pleno funcionamento dos equipamentos, observando as seguintes diretrizes:

2.3.1.1. Garantia Integral: Cobertura de 100% contra defeitos de fabricação, desgaste natural ou falhas de software/firmware durante toda a vigência contratual.

2.3.1.2. Substituição de Equipamentos (SLA): Em caso de falha física do aparelho ou vício que impossibilite seu uso, a Contratada deverá providenciar a substituição por um equipamento de características iguais ou superiores no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a abertura do chamado.

2.3.1.3. Custos de Manutenção: Todos os custos decorrentes de manutenção corretiva, substituição de peças, fontes de alimentação queimadas (por uso regular) e fretes logísticos de logística reversa serão de responsabilidade exclusiva da Contratada.

2.3.1.4. Atualizações: A Contratada deverá aplicar remotamente as atualizações de firmware recomendadas pelo fabricante para correção de falhas de segurança ou bugs operacionais.

## 2.4. Controle de Inventário e Devolução:

2.4.1. Identificação: A Contratada deverá fornecer uma relação detalhada de todos os equipamentos alocados, contendo marca, modelo, número de série e endereço MAC (MAC Address).

2.4.2. Fim do Contrato: Ao término ou rescisão do contrato, a Contratada terá o prazo de até 15 (quinze) dias úteis para realizar o recolhimento e desmobilização de todos os aparelhos cedidos, sem qualquer ônus adicional para a Contratante.

III- As alterações em destaques revisaram o Termo de Referência conforme Anexo I, devendo a Licitante observá-lo integralmente interpretando as modificações e alterações com o conjunto do Termo de Referência disposto a seguir como ANEXO I deste Edital.

## PREGÃO ELETRÔNICO, LICITAÇÃO N° 004/2026. PROCESSO N° 0845/2025.

### Edital

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) por meio de solução completa de PABX em nuvem (Cloud PABX), incluindo implantação, configuração, migração, disponibilização de ramais virtuais, suporte técnico, operação assistida, manutenção preventiva e corretiva, bem como fornecimento de funcionalidades avançadas de gestão e monitoramento, visando à modernização e integração e unificação do sistema de telefonia corporativa da Companhia de Habitação da Baixada SANTISTA – COHAB SANTISTA.

A Companhia de Habitação da Baixada Santista /COHAB SANTISTA, sociedade de economia mista municipal, situada na Praça dos Andradas n° 12 - 5° Andar – Centro - Santos, CEP 11010-904, tel. (13) 3211-8520, torna público que se acha aberta, nesta COHAB-ST, licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO** com critério de julgamento **MENOR PREÇO**, objetivando a **CONTRATAÇÃO** dos itens descritos no **ANEXO 01** – Termo de Referência, que será regido pelos princípios de Direito Público, pelo inciso XXI e caput do artigo 37, da Constituição da República Federativa do Brasil e subsidiariamente pela Lei Federal n° 13.303, de 30 de junho de 2016 e Lei n° 14.133 de 01 de abril de 2021 e alterações, e das demais normas regulamentares aplicáveis à espécie.

#### DIA / HORÁRIOS:

**INÍCIO DE RECEBIMENTO DE PROPOSTAS: 08/05/2026 – Horas 08:00:00**

**TÉRMINO DO RECEBIMENTO DE PROPOSTAS: 29/05/2026 – Horas 09:00:00**

**ABERTURA E ANÁLISE DE PROPOSTAS: 29/05/2026 – Horas 10:00:00**

**INÍCIO DA ETAPA DE LANCES: 29/05/2026 – Horas 10:05:00**

**REFERÊNCIA DE TEMPO: Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília /DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.**

**FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS E EDITAL: [www.bll.org.br](http://www.bll.org.br) ou [www.cohabsantista.com.br](http://www.cohabsantista.com.br)**

**LOCAL: - [www.bll.org.br](http://www.bll.org.br)**

**SISTEMA: Plataforma BLL Compras - [www.bll.org.br](http://www.bll.org.br)**

## EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO

**PROCESSO N° 0845/2025.**

**Pregão eletrônico, licitação n° 004/2026.**

Torna-se público que a Companhia de Habitação da Baixada Santista /COHAB SANTISTA, sociedade de economia mista municipal, situada na Praça dos Andradas n° 12 - 5° Andar – Centro - Santos, CEP 11010-904, tel. (13) 3211-8520, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei Federal n° 13.303, de 30 de junho de 2016 e, no que for aplicável, a Lei n° 14.133 de 01 de abril de 2021 e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

### **1. DO OBJETO**

1.1.O objeto da presente licitação cuida da **Contratação de Serviços Comuns** conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

### **2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**

2.1.Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Plataforma BLL Compras no endereço [www.bll.org.br](http://www.bll.org.br).

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.Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar n° 123, de 2006.

2.4.Não poderão disputar esta licitação:

2.4.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.4.2. 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;

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

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

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

2.4.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.4.7. 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;

2.4.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

2.4.9. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.4.10. Não poderão participar desta licitação Consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição, já que se contrapõe ao objetivo da licitação.

2.4.11. 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.

2.5. O impedimento de que trata o item 2.4.4 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.

2.6. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.4.2 e 2.4.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

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

2.8. O disposto nos itens 2.4.2 e 2.4.3 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.

2.9. 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.

2.10. A vedação de que trata o item 2.4.8 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.

2.11. Também estarão impedidos de participar, nos termos do artigo 38 da Lei 13.303/2016, direta ou indiretamente, de qualquer fase deste processo licitatório os interessados que se enquadrem em uma ou mais das situações a seguir:

2.12. Sejam declaradas inidôneas para licitar por qualquer órgão ou entidade da Administração Direta ou Indireta no âmbito Federal, Estadual e Municipal.

2.12.2. Tenha(m) como sócio(s) servidor(es) ou dirigente(s) de qualquer esfera governamental da Administração Municipal.

2.12.3. Estejam cumprindo a penalidade de suspensão temporária imposta pela COHAB/ST.

2.12.4. Estejam sob falência.

2.12.5. Cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado da empresa pública ou sociedade de economia mista contratante.

2.12.6. Suspensa pela empresa pública ou sociedade de economia mista.

2.12.7. Declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou pela unidade federativa a que está vinculada a empresa pública ou sociedade de economia mista, enquanto perdurarem os efeitos da sanção.

2.12.8. Constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea.

2.12.9. Cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea.

2.12.10. Constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção.

2.12.11. Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção.

2.12.12. Que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.

2.13. Aplica-se a vedação prevista no item anterior:

2.13.1. À contratação do próprio empregado ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante.

2.13.2. A quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:

2.13.3. Dirigente de empresa pública ou sociedade de economia mista.

2.13.4. Empregado de empresa pública ou sociedade de economia mista cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação.

2.13.5. Autoridade do ente público a que a empresa pública ou sociedade de economia mista esteja vinculada.

2.13.6. Cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a respectiva empresa pública ou sociedade de economia mista promotora da licitação ou contratante há menos de 6 (seis) meses.

### 3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

3.1. 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 o fim do recebimento de propostas.

3.2. No cadastramento da proposta inicial, o licitante assume que:

3.2.1. cumpre plenamente os requisitos de habilitação;

3.2.2. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada está em conformidade com o edital e que o valor ofertado compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo;

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

3.2.4. 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;

3.2.5. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas no art. 93 da Lei 8.213/1991.

3.3. O licitante organizado em cooperativa deverá assumir que, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

3.5. A falsidade da declaração de que trata os itens 3.2 ao 3.4 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

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

3.7. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, a partir da fase de julgamento e aceitação das propostas.

3.8. 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.

3.9. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para providências.

#### **4. DO PREENCHIMENTO E ENVIO DA PROPOSTA**

4.1. As licitações aptas para o recebimento de propostas estão disponíveis na Plataforma BLL Compras - [www.bll.org.br](http://www.bll.org.br).

4.1.1. O licitante interessado poderá utilizar filtros de buscas e selecionar o lote/item de interesse e, posteriormente preencher os campos exigidos no sistema e finalizar com o envio da proposta.

4.1.2. O licitante deverá enviar a sua proposta mediante o preenchimento prévio das informações exigidas no Sistema.

4.1.3. O Acesso para participar das licitações está condicionado ao cadastro prévio do interessado na Plataforma BLL Compras - [www.bll.org.br](http://www.bll.org.br).

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.

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. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta, anteriormente inseridos no sistema, dentro do período em que o sistema esteja aberto para o recebimento de proposta.

4.8. 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.

4.9. 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.

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

4.11. Eventual sobrepreço ou superfaturamento da proposta ou lance poderá ser objeto de apuração de responsabilidade.

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

4.13. Quando for exigido pelo Pregoeiro, o licitante deverá preencher a ficha técnica do produto ou serviços, juntamente com as informações adicionais. A ficha técnica, quando obrigatória, será enviada através de comando próprio disponível no Sistema ao licitante.

4.13.1. O licitante não poderá em hipótese nenhuma se identificar na ficha técnica, sob pena de desclassificação.

## **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, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a etapa de abertura da sessão pública,

5.3. Quando autorizado e devidamente justificado pelo pregoeiro, os licitantes poderão alterar a proposta anteriormente inserida no sistema durante a fase de análise de propostas.

5.3.1. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

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

5.3.3. 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 Pregoeiro e os licitantes, bem como as mensagens automáticas enviadas pelo próprio sistema.

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 global do lote.

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 ou percentual de desconto superior* 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 **R\$ 100,00 (cem reais reais)**.

5.11. O procedimento seguirá de acordo com o **MODO DE DISPUTA aberto**;

5.12. No pregão eletrônico o **MODO DE DISPUTA "ABERTO"**, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

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

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

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

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

5.15. Serão aceitos lances inferiores, iguais ou superiores ao lance de menor valor já ofertado.

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

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

5.18. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 3 (três) horas a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

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

5.20. Encerrada a etapa de lances, o sistema identificará as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006.

5.21. 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. 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.

5.22.1. 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.

5.22.2. Não se aplicará o desempate de que tratam os arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, quando a primeira colocada também tiver se declarado microempresa ou empresa de pequeno porte.

5.22.3. Havendo empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 55 da Lei nº 13.303, de 2016, nesta ordem: I - disputa final, em que os licitantes empatados; II - avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, desde que exista sistema objetivo de avaliação instituído; III - os critérios estabelecidos no art. 3º da Lei nº 8.248/1991, e no art. 60 da Lei nº 14.133/2021; IV - sorteio.

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

5.23.1. O orçamento de referência desta contratação tem caráter sigiloso, conforme estabelecido no art. 34 da Lei Federal nº 13.303/16 e nesta fase, após o encerramento da sessão de disputa o Pregoeiro poderá divulgar o valor orçado pela COHAB/ST no momento da negociação.

5.23.2. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a

negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

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

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

5.24. Será desclassificada a proposta que:

5.24.1. contiver vícios insanáveis;

5.24.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de

Referência;

5.24.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

5.24.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

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

5.25. 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.

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

5.25.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

5.25.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

5.26. Em contratação de **SERVIÇOS DE ENGENHARIA**, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

5.26.1. 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;

5.26.2. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário tido como relevante pela superação de custo unitário tido como relevante, conforme planilha anexa ao edital;

5.26.3. No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 70% (setenta por cento) do menor dos seguintes valores: I - média aritmética dos valores das propostas superiores a 50% (cinquenta por cento) do valor do orçamento estimado pela empresa pública ou sociedade de economia mista; ou II - valor do orçamento estimado pela empresa pública ou sociedade de economia mista, conforme disposto no § 3º do artigo 56 da Lei 13.303, de 2016

5.27. 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.

5.28. 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.

5.28.1. 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.

5.29. 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.

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

5.29.2. 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.

5.29.3. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 1 (uma) hora, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, em campo próprio do Sistema, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

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

5.30. **(AMOSTRA)** Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

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

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

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

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

## 6. DA FASE DE HABILITAÇÃO

6.1. Encerrada a etapa de negociação e aceitação, será iniciada a fase de Habilitação, onde será disponibilizado ao licitante classificado em primeiro lugar, o comando

para inserção dos documentos de Habilitação. O prazo para a inserção dos documentos solicitados neste edital será de 2 (duas) horas, a contar do disparo da mensagem da liberação do comando para inserção dos documentos, sujeito a desclassificação, caso não faça no tempo determinado.

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

6.3. O pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme item 2 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação.

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

6.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar enquadre-se no tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro obedecerá ao disposto nos arts. 42 e 43 da Lei Complementar nº 23/06.

6.6. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos do licitante melhor classificado para fins de habilitação, nos termos do artigo 58 da Lei 13.303/2016, a saber:

6.7. **Habilitação Jurídica**

6.7.1. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, ou registro empresarial devidamente registrado. Em se tratando de sociedade por ações, o estatuto social deverá vir acompanhado dos documentos de eleição de seus administradores.

6.7.2. Autorização para o exercício da atividade a ser contratada, quando cabível.

6.7.3. **Apresentar declarações:**

6.6.3.1. Declaração sobre Empregado Menor, de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas no art. 93 da Lei nº 8.213/1991 e de cumprimento de condições de participação e para o caso de recuperação judicial conforme **anexo II**;

6.6.3.2. Declaração de conhecimento e atendimento às condições do Edital conforme **anexo III**;

6.6.3.3. Declaração de responsabilidade conforme **anexo V**;

6.6.3.4. Declaração de Enquadramento em Regime de Tributação de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte (na hipótese do licitante ser uma ME ou EPP) conforme **anexo VI**

6.6.3.5. Declaração de Inexistência de Vínculo Familiar conforme **anexo VII**.

6.8. **Regularidade Fiscal Federal e Trabalhista**

6.8.1. CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica emitido pelo Ministério da Fazenda.

6.8.2. Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, relativo à sede ou domicílio do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;

6.8.3. Prova de Regularidade para com a Fazenda Nacional, comprovada mediante fornecimento de Certidão conjunta negativa de débitos relativos a Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, e Seguridade Social.

6.8.4. Certidão de regularidade de débitos tributários com a Fazenda Estadual e Municipal;

6.8.5. FGTS - Prova de regularidade de recolhimento de Fundo de Garantia por Tempo de Serviço-FGTS, mediante a apresentação de Certificado fornecido pela Caixa Econômica Federal.

6.8.6. CNDT - Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, disponível no Portal do Tribunal Superior do Trabalho ([www.tst.jus.br/certidao](http://www.tst.jus.br/certidao))

6.9. **Qualificação Técnica e Operacional:**

6.9.1. **Comprovação de aptidão** da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitidos(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso;

6.9.1.1. Entende-se como compatível com o objeto pretendido o atestado que comprove a execução de serviços de Telefônico Fixo Comutado (STFC) por meio de solução completa de PABX em nuvem (Cloud PABX) para no mínimo 30 (trinta) ramais, SLA  $\geq$  99,5%, Recursos de URA, gravação de chamadas, painel administrativo, Operação remota sem VPN.

6.9.1.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados;

6.9.1.3. A licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

6.9.2. **Declaração expressa de atendimento integral aos requisitos técnicos**, incluindo: Disponibilidade mínima de 99,5%; Painel administrativo com relatórios e logs; Gravação automática de chamadas; Compatibilidade com rede Wi-Fi/cabeada existente; Conformidade com LGPD e Suporte técnico 24x7 para incidentes críticos.

6.9.3. **Declaração de garantia de expansão futura de ramais, sem alteração de estrutura física.**

6.9.4. **Códigos de homologação ANATEL dos aparelhos IP/Wi-Fi ofertados.**

6.9.5. **Especificações técnicas detalhadas da solução, incluindo topologia, tecnologia, modelo de operação e segurança.**

6.10. **Qualificação Econômico-Financeira:**

6.10.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

6.11. Declarações complementares de apresentação obrigatória:

6.11.1. Declaração de pleno cumprimento dos requisitos de habilitação.

6.11.2. Em se tratando de microempresa ou de empresa de pequeno porte, declaração subscrita por representante legal do licitante afirmando o seu enquadramento nos

critérios previstos no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, bem como sua não inclusão nas vedações previstas no mesmo diploma legal.

6.11.3. Em se tratando de cooperativa que preencha as condições estabelecidas no artigo 34 da Lei Federal nº 11.488/2007, declaração subscrita por representante legal do licitante afirmando que seu estatuto foi adequado à Lei Federal nº 12.690/2012 e que auferir Receita Bruta até o limite definido no inciso II do caput do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

6.11.4. Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas no art. 93 da Lei nº 8.213/1991.

6.12. Os documentos exigidos para fins de habilitação serão apresentados por meio eletrônico, via Sistema BLL Compras - [www.bll.org.br](http://www.bll.org.br).

6.12.1. Havendo dúvida sobre a veracidade do documento, será exigida a apresentação dos originais não-digitais.

6.13. 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.

6.14. Eventual inabilitação do licitante será considerada para fins de apuração da veracidade das informações prestadas na declaração de cumprimento aos requisitos de habilitação, conforme o art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021.

6.15. 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.

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

6.17. Os documentos adicionais exigidos para habilitação serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo estipulado pelo pregoeiro.

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

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

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

6.19. 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.

6.20. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital.

## 7. DOS RECURSOS

7.1.A interposição de recurso contra a decisão proferida pelo pregoeiro observará o disposto no art. 59 da Lei 13303/2016.

7.2.O prazo para apresentação das razões recursais é de 5 (cinco) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.A interposição do recurso será comunicada aos demais licitantes, os quais poderão apresentar contrarrazões em igual prazo, contado da interposição do recurso, sendo assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses

7.3.A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente após a declaração de vencedor, sob pena de preclusão.

7.3.1. O tempo mínimo para manifestação da intenção de recurso será de 30 minutos, podendo o pregoeiro dar provimento ou negar o mesmo.

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

7.5.Na hipótese de interposição de recurso, o Pregoeiro encaminhará os autos devidamente fundamentado à autoridade competente.

7.6.Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

7.7.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. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

8.1.Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

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

8.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

8.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

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

8.1.2.3. injustificadamente, pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

8.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

8.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

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

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

8.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação

8.1.5. fraudar a licitação

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

8.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

8.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

- 8.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- 8.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
- 8.1.8. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).
- 8.2. Com fulcro na [Lei nº 13.303, de 2016](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
- 8.2.1. advertência;
- 8.2.2. multa;
- 8.2.3. impedimento de licitar e contratar e
- 8.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 8.3. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade, bem como a sanção de multa aplicada em percentual de 1% a 20% incidente sobre o valor da proposta, respeitarão o devido processo legal, obedecerão ao prazo de defesa de 5 (cinco) dias úteis.
- 8.4. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida.
- 8.4.1. Ainda, quem, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de objeto, não mantiver a proposta, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará sujeito às sanções previstas na Lei Federal n.º 13.303/2016, sem prejuízo das multas previstas nos seguintes itens:
- 8.4.2. A recusa injustificada em assinar o Contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela COHAB/ST, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o as seguintes penalidades:
- I – Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da obrigação não cumprida;
- ou
- II – Pagamento correspondente à diferença de preço decorrente de nova licitação para o mesmo fim.
- 8.4.3. Garantida a defesa prévia, a inexecução total ou parcial do contrato, assim como a execução irregular ou o atraso injustificado, sujeitará a Contratada, sem prejuízo da rescisão do contrato, às penalidades seguintes:
- a) advertência;
- b) multa;
- c) suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a COHAB/ST, por período não superior a 02 (dois) anos e, se for o caso, descredenciamento no Cadastro de Fornecedores, pelo prazo de até 05 (cinco) anos ou enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou, ainda, até que seja promovida a reabilitação;
- d) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 8.4.4. A Contratada ficará sujeita às multas seguintes:

a) 20% (vinte por cento) do valor total do contrato, em caso de inadimplemento total do ajustado;

b) 1% (um por cento) ao dia, sobre o valor total do contrato, na hipótese de atraso injustificado na entrega do objeto ou no início ou conclusão dos serviços até o limite de 20 (vinte) dias que, uma vez atingido, a Contratante poderá decidir pela rescisão contratual;

c) no caso de descumprimento de qualquer cláusula do contrato, a Contratada ficará sujeita à multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato.

8.4.4.1. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório e sua cobrança não exime a Contratada do pagamento de indenização por perdas e danos que eventualmente venha a dar causa.

8.4.4.2. A ausência de entrega de documentação ou a apresentação de documentação em desacordo com o Edital, poderá ensejar a aplicação de multa de 20% (vinte por cento) do valor constante da proposta apresentada pela licitante.

8.4.4.3. Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo.

8.4.4.4. A aplicação das penalidades ocorrerá após defesa prévia da interessada, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato.

8.4.4.5. No caso de aplicação de advertência, multa por inexecução total ou parcial do contrato e suspensão temporária, caberá apresentação de recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato.

8.4.4.6. Nos prazos de defesa prévia e recurso, será aberta vista do processo às interessadas.

8.4.4.6. A advertência poderá ser aplicada quando ocorrer:

a) descumprimento das obrigações contratuais que não acarretem prejuízos à COHAB/ST;

b) execução e/ou fornecimento insatisfatório ou pequenos transtornos causados no decorrer da contratação, desde que sua gravidade não recomende a aplicação da multa, suspensão temporária ou declaração de inidoneidade.

8.4.4.7. A multa aplicada à Contratada e os prejuízos por ela causados à COHAB/ST serão deduzidos de qualquer crédito a ela devido, cobrados diretamente ou judicialmente.

8.4.4.8. A Contratada desde logo autoriza a COHAB-ST a proceder ao desconto de valores referentes às multas a ela aplicadas.

8.4.4.9. A suspensão temporária será aplicada quando ocorrer:

a) apresentação de documentos falsos ou falsificados;

b) reincidência de execução e/ou fornecimento insatisfatório do objeto licitado;

c) atraso, injustificado, na execução e/ou fornecimento do objeto licitado, contrariando o disposto no contrato;

d) reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;

e) irregularidades que ensejem a rescisão contratual;

f) condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

g) prática de atos ilícitos visando prejudicar a execução do contrato;

h) prática de atos ilícitos que demonstrem que a licitante não possui idoneidade, para contratar com a COHAB/ST.

8.4.4.10. A declaração de inidoneidade poderá ser proposta ao Diretor-Presidente quando constatada a má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo da COHAB/ST, evidência de atuação com interesses escusos ou reincidência de faltas que acarretem prejuízo à COHAB/ST ou aplicações sucessivas de outras penalidades.

8.4.4.11. Aquela que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedida de licitar e de contratar com a COHAB/ST, do qual será descredenciada, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no Edital e do contrato e das demais cominações legais.

## 9. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

9.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar o Edital ou solicitar esclarecimentos, devendo protocolar o pedido no prazo de até 5 (cinco) dias úteis antes da data da abertura do certame.

9.2. 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.

9.3. A impugnação ao edital e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados na forma eletrônica, via Sistema BLL Compras - [www.bll.org.br](http://www.bll.org.br).

9.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame, ressalvado o disposto no parágrafo único do artigo 39 da Lei 13.303, de 2016 que informa que as modificações promovidas no instrumento convocatório serão objeto de divulgação nos mesmos termos e prazos dos atos e procedimentos originais, exceto quando a alteração não afetar a preparação das propostas.

## 10. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

10.1 - Em caso de recurso, caberá Autoridade Competente a adjudicação do objeto ao licitante declarado vencedor.

10.2 - Nos demais casos, o pregoeiro fará a adjudicação do(s) lote(s) ao(s) licitante(s) vencedor(es).

10.3 - A homologação é ato de competência da autoridade que determinou a abertura do procedimento.

## 11. DA CONTRATAÇÃO:

11.1 - A empresa deverá comparecer no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, por escrito, para assinatura do Contrato.

11.2 - Nas hipóteses de recusa do adjudicatário ou do seu não-comparecimento para assinatura do contrato, no prazo estipulado, bem como em caso de perda dos requisitos de manutenção da habilitação, será aplicado a sanção respectiva, com a convocação do licitante que tenha apresentado a segunda melhor oferta classificada, obedecida às exigências de habilitação deste edital.

11.2.1 - O disposto no subitem anterior poderá sempre se repetir até a efetiva celebração do Contrato com o Contratante, observadas as ofertas anteriormente

apresentadas pelos licitantes, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis ao licitante que não cumprir os compromissos assumidos no certame.

11.3 – O objeto contratado poderá sofrer, nas mesmas condições, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado da contratação, nos termos do art. 81, § 1º, da Lei Federal nº 13.303/16.

11.4. - É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na matriz de riscos, como de responsabilidade da contratada, nos termos do art. 81, § 8º, da Lei Federal nº 13.303/16.

11.5 - Qualquer entendimento relevante entre a Contratante e a Contratada será formalizado por escrito e integrará o Contrato.

## **12. DO REAJUSTE:**

12.1 – Conforme minuta do contrato e Termo de Referência anexo.

## **13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

13.1 - Conforme minuta do contrato e Termo de Referência anexo.

## **14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

14.1 - Conforme minuta do contrato e Termo de Referência anexo.

## **15. DA ENTREGA E RECEBIMENTO DO PRODUTO OU SERVIÇO:**

15.1 - Conforme minuta do contrato e Termo de Referência anexo.

## **16. DO PAGAMENTO:**

16.1- Conforme minuta do contrato e Termo de Referência anexo.

## **17. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

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

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

17.4. A presente licitação não importa necessariamente em contratação, podendo a Administração, revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público, derivado de fato superveniente comprovado ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação mediante ato escrito e fundamentado disponibilizado no sistema para conhecimento dos participantes da licitação.

17.5. Os proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Companhia de Habitação da Baixada Santista –

COHAB/ST, seus representantes e prepostos não serão, em nenhum caso, responsáveis por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

17.6. O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou do pedido de compra, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

17.7. Após apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

17.8. Da contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seu Anexo, 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 Companhia de Habitação da Baixada Santista – COHAB/ST.

17.9. É facultado ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

17.10. O desatendimento de exigências formais, não essenciais, não importará no afastamento do proponente, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

17.11. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

17.12. As decisões referentes a este processo licitatório poderão ser comunicadas aos proponentes através da plataforma BLL Compras - [www.bll.org.br](http://www.bll.org.br) ou por qualquer meio de comunicação que comprove o recebimento ou, ainda, mediante publicação no Diário Oficial do Município de Santos, <https://diariooficial.santos.sp.gov.br>.

17.13. A participação do proponente nesta licitação implica a aceitação de todos os termos deste edital.

17.14. Havendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será transferida para dia e horário definidos pelo pregoeiro, comunicando devidamente aos licitantes do pregão eletrônico.

17.15. Os casos omissos serão decididos pelo Pregoeiro em conformidade com as disposições constantes dos Decretos e Lei citadas no preâmbulo deste edital.

17.16. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste edital será o da Comarca de Santos.

17.17. 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.

17.18. O Manual de operações da Plataforma BLL Compras encontra-se disponível aos interessados no Portal [www.bll.org.br](http://www.bll.org.br)

17.19. Dúvidas ou esclarecimentos adicionais sobre o uso da Plataforma BLL Compras Licitações podem ser obtidas nos canais de atendimento da Plataforma BLL Compras..

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

17.21. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico [www.cohabsantista.com.br](http://www.cohabsantista.com.br).

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

17.22.1 - **Anexo I** - Termo de Referência dos serviços:

17.22.2 – **Anexo II** – Modelo de declaração. Declaração sobre Empregado Menor, de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, de atendimento dos direitos trabalhistas e de cumprimento de condições de participação e para o caso de recuperação judicial;

17.22.3 – **Anexo III** – Declaração de Conhecimento e Atendimento às Condições do Edital;

17.22.4 – **Anexo IV** – Modelo de Carta de Apresentação de Proposta Final para Prestação dos Serviços/Fornecimento;

17.22.5 – **Anexo V** – Modelo de Declaração de Responsabilidade;

17.22.6 – **Anexo VI** – Modelo de Declaração de Enquadramento em Regime de Tributação de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte (na hipótese do licitante ser uma ME ou EPP);

17.22.7 – **Anexo VII** – Modelo de Declaração de Inexistência de Vínculo Familiar;

17.22.8 – **Anexo VIII** – Minuta de contrato.

17.22.9 – **Anexo VIII** – Estudo Preliminar Técnico.

Santos, 05 de maio de 2026.

**Maurício Prado.**  
**Diretor Presidente.**

**ANEXO I**  
**PREGÃO ELETRÔNICO, LICITAÇÃO N° 004/2026 – PROCESSO N° 0845/2025**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**TERMO DE REFERÊNCIA**  
**TELEFONIA CORPORATIVA EM NUVEM**

**1. OBJETO**

- 1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) por meio de solução completa de PABX em nuvem (Cloud PABX), incluindo implantação, configuração, migração, disponibilização de ramais virtuais, suporte técnico, operação assistida, manutenção preventiva e corretiva, bem como fornecimento de funcionalidades avançadas de gestão e monitoramento, visando à modernização e integração e unificação do sistema de telefonia corporativa da Companhia de Habitação da Baixada SANTISTA – COHAB SANTISTA.
- 1.2. A presente contratação inclui, ainda a disponibilização/locação (HaaS), instalação e configuração de 60 aparelhos telefônicos IP/Wi-Fi, conforme especificações técnicas mínimas constantes do Anexo I deste Termo de Referência, totalmente compatíveis com a solução em nuvem, integrados ao plano de implantação e necessários para o pleno funcionamento da plataforma. A solução deverá contemplar, no mínimo:
  - 1.2.1. ativação inicial de 60 (sessenta) ramais, com capacidade de expansão futura, conforme demanda;
    - 1.2.1.1. A escalabilidade mencionada refere-se à possibilidade de expansão de ramais/licenças da solução em nuvem, não implicando fornecimento automático de novos aparelhos telefônicos, cuja eventual ampliação será tratada mediante demanda específica da contratante.
  - 1.2.2. operação remota dos ramais, sem necessidade de VPN ou equipamentos adicionais, por meio de softphones e aplicativos móveis;
  - 1.2.3. painel administrativo completo, com monitoramento em tempo real, gestão de ramais, configuração de URA e filas, emissão de relatórios e acesso a logs de auditoria;
  - 1.2.4. disponibilidade mínima (SLA) de 99,5% da solução, considerando operação 24x7;
  - 1.2.5. integração plena entre as unidades administrativas da Companhia, eliminando a dependência de centrais físicas e cabeamento telefônico dedicado.

1.2.6. a instalação e configuração de 60 (sessenta) aparelhos IP/Wi-Fi compatíveis com a solução, conforme item 1.2 e especificações técnicas do objeto.

## 2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. O atual sistema de telefonia da COHAB SANTISTA é analógico e opera mediante central física locada, o que impõe limitações estruturais significativas: baixa flexibilidade, dificuldade de expansão, ausência de integração entre unidades administrativas e elevados custos operacionais. Com a locação de novo imóvel onde deverá ser implantada a Central de Atendimento ao Público, constatou-se inviabilidade técnica e econômica de expandir a infraestrutura analógica existente, uma vez que a solução demandaria a contratação de segunda central PABX, novos pontos de cabeamento e duplicação de parte da estrutura, configurando alternativa ineficiente e antieconômica, conforme demonstrado em Estudo Técnico Preliminar, que concluiu que a manutenção do modelo atual acarretaria aumento de despesas recorrentes, manutenção de dois sistemas distintos de telefonia e continuidade da dependência de infraestrutura física, sem integração entre as unidades e com baixa escalabilidade.

2.2. Nesse contexto, a substituição da telefonia convencional por solução de PABX em nuvem representa a opção tecnicamente mais eficaz e economicamente mais vantajosa, permitindo:

2.2.1. Integração plena entre unidades físicas, sob uma mesma central virtual;

2.2.2. Eliminação de centrais físicas e cabeamento telefônico dedicado;

2.2.3. Maior estabilidade e disponibilidade do serviço; Possibilidade de operação remota de ramais, sem necessidade de VPN;

2.2.4. Modernização tecnológica alinhada às melhores práticas de gestão de TI;

2.2.5. Redução gradual de despesas com pessoal pela automação de atendimento via URA;

2.2.6. Escalabilidade para expansão futura, sem custos estruturais elevados.

2.2.7. Adicionalmente, o Estudo Técnico Preliminar demonstrou que o modelo em nuvem apresenta disponibilidade mínima desejável (SLA  $\geq$  99,5%), reduz riscos de indisponibilidade e permite monitoramento centralizado do desempenho, sendo a alternativa que melhor atende aos critérios de eficiência, economicidade, continuidade operacional e inovação tecnológica.

2.2.8. A exigência de link dedicado decorre da necessidade de garantir a qualidade e estabilidade do serviço de telefonia em nuvem, uma vez que o tráfego VoIP é sensível a latência, jitter e perda de pacotes, parâmetros que não são assegurados em links compartilhados. Para fins de contratação, o serviço de conectividade (link dedicado) será considerado item autônomo, com precificação própria na proposta comercial, ainda que integrado funcionalmente à solução de PABX em nuvem. A conectividade dedicada permite a aferição objetiva do SLA, assegura a continuidade do atendimento ao público e reduz riscos de indisponibilidade e degradação da comunicação institucional, configurando requisito técnico necessário ao adequado funcionamento da solução.

### 3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1. A presente contratação será regida pela Lei nº 13.303/2016, de 30 de junho de 2016, pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COHAB SANTISTA e demais normas internas aplicáveis, observando-se os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade e transparência.
- 3.2. Nos termos da Lei nº 13.303/2016, esta contratação está fundamentada no Estudo Técnico Preliminar ETP\_Telefonia\_v.2\_nov25, que avaliou alternativas tecnológicas, comparou custos e benefícios, mapeou riscos e definiu os requisitos técnicos mínimos necessários para a elaboração deste Termo de Referência.
- 3.3. O Termo de Referência observa integralmente as diretrizes do Estudo Técnico Preliminar, assegurando coerência entre estudos preliminares, especificações técnicas e critérios de julgamento, conforme exigido pela legislação aplicável às empresas estatais.
- 3.4. O processo licitatório deverá adotar procedimento que assegure ampla competitividade e seleção da proposta mais vantajosa, especialmente quanto aos critérios de desempenho, qualidade do serviço, disponibilidade mínima (SLA), segurança da informação e economicidade global.
- 3.5. A solução deverá ainda observar a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), garantindo tratamento adequado dos dados pessoais, gravações, relatórios e metadados gerados pelo sistema de PABX em nuvem, assegurando sigilo, integridade e disponibilidade das informações corporativas.
- 3.6. Os aparelhos telefônicos IP/Wi-Fi fornecidos deverão possuir certificação/homologação vigente da ANATEL, conforme regulamentação aplicável, devendo constar na proposta os respectivos códigos de homologação.

### 4. REQUISITOS TÉCNICOS DA SOLUÇÃO

- 4.1. A plataforma de PABX em nuvem deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos técnicos e funcionais, observando-se os parâmetros estabelecidos no Estudo Técnico Preliminar ETP\_Telefonia\_v.2\_nov25:
  - 4.1.1. Capacidade e estrutura da solução:
    - 4.1.1.1. A solução deverá suportar, no mínimo, 60 (sessenta) ramais ativos com possibilidade de estabelecimento de chamadas simultâneas bidirecionais, garantindo disponibilidade de canais SIP suficientes para atendimento sem bloqueio ou congestionamento, com capacidade de expansão futura;
    - 4.1.1.2. suporte à operação simultânea dos ramais ativados, sem degradação perceptível da qualidade de voz;
    - 4.1.1.3. operação integral baseada em tecnologia VoIP, hospedada em ambiente de nuvem (Cloud PABX), sem dependência de central telefônica física.

4.1.2. Funcionalidades essenciais e obrigatórias:

4.1.2.1. URA (Unidade de Resposta Audível) com menu de autoatendimento personalizável, múltiplos níveis e configuração via painel administrativo;

4.1.2.2. painel administrativo acessível via navegador, com autenticação por login e senha, permitindo criação, edição e exclusão de ramais, configuração de URA, filas, grupos de captura, monitoramento em tempo real, emissão de relatórios estatísticos, consulta a histórico de chamadas (CDR), definição de permissões de usuários e acesso a logs de auditoria;

4.1.2.3. mobilidade e operação remota, possibilitando o uso de ramais por meio de softphones e aplicativos móveis, sem necessidade de VPN;

4.1.2.4. gravação automática de chamadas para todos os ramais ativos, com armazenamento em nuvem, retenção mínima de 60 dias e acesso restrito a usuários autorizados;

4.1.2.5. filas de atendimento com música e mensagens personalizáveis, relatórios de desempenho e indicadores de tempo de espera;

4.1.2.6. correio de voz integrado, com caixa postal individual por ramal e notificação por e-mail;

4.1.2.7. conferência de voz com múltiplos participantes;

4.1.2.8. identificador de chamadas (bina), chamada em espera, transferência assistida e cega, discagem rápida e captura de chamadas.

4.1.3. Requisitos de disponibilidade e qualidade (SLA):

4.1.3.1. disponibilidade mínima da solução de 99,5%, considerando operação 24x7;

4.1.3.2. monitoramento contínuo de indicadores de qualidade de voz (jitter, latência, perda de pacotes);

4.1.3.3. abertura de chamados 24x7 para incidentes críticos e atendimento remoto imediato;

4.1.3.4. manutenção preventiva e corretiva da plataforma, sem custos adicionais para a COHAB.

4.1.4. Requisitos de segurança e LGPD:

4.1.4.1. criptografia de voz e dados;

4.1.4.2. autenticação segura e controle de acesso baseado em perfis;

4.1.4.3. conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

4.1.4.4. logs de auditoria e trilhas de acesso disponíveis à COHAB;

4.1.4.5. mecanismos de proteção contra chamadas fraudulentas e ataques VoIP.

4.1.5. Compatibilidade com a infraestrutura existente:

4.1.5.1. funcionamento em rede Wi-Fi e cabeada já instalada nas unidades;

4.1.5.2. suporte a aparelhos IP/Wi-Fi compatíveis com protocolo SIP;

4.1.6. Especificações Técnicas de Conectividade para PABX em Nuvem:

- 4.1.6.1. Objeto da Conectividade: Provimento de link de comunicação de dados dedicado (Linha Privativa/IP Dedicado) para tráfego principal da solução de PABX em Nuvem, interligando a infraestrutura local ao Data Center da contratada, garantindo alta disponibilidade e qualidade de voz (VoIP).
- 4.1.6.2. Requisitos do Link Dedicado Principal: O link de comunicação deve operar em regime de exclusividade ou com priorização rigorosa de tráfego, atendendo aos seguintes parâmetros mínimos:
- 4.1.6.2.1. Capacidade de Banda: Mínimo de 100 Mbps (Cem Megabits por segundo) full-duplex.
- 4.1.6.2.2. Simetria: A banda contratada deve ser 100% simétrica, garantindo 100 Mbps para download e 100 Mbps para upload simultaneamente.
- 4.1.6.2.3. Garantia de Banda: A contratada deverá garantir 100% da velocidade contratada fim a fim, sem franquia de consumo de dados.
- 4.1.6.2.4. Endereçamento: Fornecimento de no mínimo 1 (um) endereço IP público fixo e válido (IPv4) e suporte nativo a IPv6.
- 4.1.6.3. Métricas de Qualidade (QoS) e Desempenho: Sendo um serviço de voz sobre IP (SIP/RTP), a qualidade do link deve obedecer aos seguintes limites máximos de tolerância para o tráfego em tempo real:
- 4.1.6.3.1. Latência (Delay): Menor ou igual a 50 ms (milissegundos) aferidos entre a borda da rede local e o gateway do PABX em nuvem.
- 4.1.6.3.2. Variação de Atraso (Jitter): Menor ou igual a 15 ms.
- 4.1.6.3.3. Perda de Pacotes (PacketLoss): Menor ou igual a 1% durante os períodos de pico.
- 4.1.6.3.4. QoS (Quality of Service): A infraestrutura fornecida (roteadores/switches de borda) deve suportar e ter habilitada a marcação e priorização de pacotes de voz (DSCP/ToS) sobre o tráfego de dados comum.
- 4.1.6.4. Acordo de Nível de Serviço (SLA): Para manter o padrão de atendimento e operação ininterrupta, a conectividade deverá atender a exigências rigorosas de disponibilidade:
- 4.1.6.4.1. Disponibilidade Mensal: Mínimo de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) de uptime.
- 4.1.6.4.2. Tempo de Resposta (MTTR): O tempo máximo para reparo e restabelecimento do link em caso de falha não deve ultrapassar 4 (quatro) horas a partir da abertura do chamado técnico.
- 4.1.6.4.3. Monitoramento: A contratada deve prover acesso a um portal web de monitoramento em tempo real (dashboard), permitindo a visualização de gráficos de consumo de banda, latência, perda de pacotes e histórico de disponibilidade do link de 100 Mbps.

4.1.6.5. Equipamentos de Borda (CPE): A contratada será responsável pelo fornecimento, instalação, configuração e manutenção de todos os equipamentos de borda (CPE - roteadores, modems ópticos ou switches) necessários para a entrega do link de 100 Mbps.

4.1.6.5.1. Os equipamentos devem possuir interfaces Gigabit Ethernet (10/100/1000 Base-T) para integração com a rede local (LAN).

4.1.6.5.2. Em caso de falha de hardware do equipamento de borda, a substituição deverá ocorrer dentro da mesma janela de SLA de reparo (máximo de 4 horas).

## 5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO OBJETO

5.1. A solução a ser contratada deverá contemplar o fornecimento, implantação, configuração, migração, suporte, operação assistida e manutenção integral da plataforma de PABX em nuvem, garantindo plena integração entre as unidades administrativas da COHAB SANTISTA. Integram o escopo desta contratação os equipamentos necessários para a operação da solução, incluindo o fornecimento de 60 (sessenta) aparelhos IP/Wi-Fi, conforme especificações técnicas mínimas constantes do **Anexo I** deste Termo de Referência, cuja entrega, instalação e validação técnica condicionam o início da operação assistida e o recebimento provisório.

5.2. Recursos da plataforma (SaaS):

5.2.1. disponibilização de plataforma de PABX em nuvem estável, escalável e de alta disponibilidade;

5.2.2. gerenciamento centralizado via painel web, incluindo criação, edição e exclusão de ramais, grupos de captura, filas, URA e permissões;

5.2.3. softphone para desktop (Windows e macOS) e aplicativos móveis (iOS e Android), permitindo uso remoto dos ramais sem VPN;

5.2.3.1. As licenças de softphone deverão ser disponibilizadas em quantidade equivalente ao número de ramais contratados, sem custo adicional por usuário.

5.2.4. atualizações automáticas de segurança e novas versões da plataforma, sem custos adicionais;

5.2.5. interface administrativa com painéis em tempo real, incluindo qualidade de chamadas, status de ramais, volume de tráfego e ocupação de filas;

5.2.6. A solução deverá contemplar plano de chamadas ilimitadas para ligações locais e de longa distância nacional (LDN), sendo admitida tarifação específica apenas para chamadas internacionais (LDI), quando aplicável.

5.2.7. armazenamento seguro em nuvem, com redundância e conformidade com a LGPD;

5.2.8. relatórios gerenciais e estatísticos (CDR), com dados de duração de chamadas, chamadas atendidas, abandonadas, perdidas, por ramal e por fila;

5.2.9. logs de auditoria e trilhas de acesso disponíveis para consulta da COHAB;

5.3. Implantação, configuração e migração:

- 5.3.1. apresentação de Plano Detalhado de Implantação em até 5 dias após a assinatura do contrato;
  - 5.3.2. execução de fase piloto em setores estratégicos, seguida de migração gradual dos ramais;
  - 5.3.3. manutenção do sistema analógico como contingência até a estabilização da solução em nuvem;
  - 5.3.4. todos os números atualmente utilizados pela COHAB SANTISTA, estimados em 60 (sessenta) ou conforme levantamento a ser apresentado na fase de implantação;
  - 5.3.5. configuração integral de URA, filas, grupos de captura, regras de encaminhamento e horários de atendimento;
  - 5.3.6. instalação e configuração de até 60 aparelhos IP/Wi-Fi compatíveis com a infraestrutura existente;
  - 5.3.7. validação da qualidade de voz (QoS) e realização de testes de carga e estabilidade.
- 5.4. Suporte técnico, manutenção e treinamento:
- 5.4.1. suporte técnico 24x7 para incidentes críticos e em horário comercial para demandas operacionais;
  - 5.4.2. monitoramento contínuo da disponibilidade, estabilidade e desempenho da solução;
  - 5.4.3. manutenção preventiva e corretiva da plataforma;
  - 5.4.4. realizar treinamento de administradores e usuários finais, com carga horária mínima de 8 (oito) horas, podendo ser dividido em turmas, incluindo fornecimento de material de apoio e orientação operacional da solução;
  - 5.4.5. operação assistida por, no mínimo, 30 dias após a implantação, com acompanhamento diário da solução.
  - 5.4.6. Requisitos de segurança, privacidade e compatibilidade seguem o disposto na seção de requisitos técnicos.

## 6. LOCAL DE EXECUÇÃO

- 6.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência serão executados nas unidades administrativas da COHAB SANTISTA, compreendendo atividades de implantação, configuração, testes, operação assistida e suporte remoto ou presencial, conforme necessidade da contratante.
- 6.2. A solução deverá permitir operação remota plena, incluindo administração do sistema, gestão de ramais e monitoramento, por se tratar de plataforma em nuvem.
- 6.3. As unidades atualmente atendidas são:
  - 6.3.1. Sede Administrativa: Praça dos Andradas, nº 12 – 4º, 5º e 6º andares, lojas 9 e 10 (térreas) Centro, Santos/SP;
  - 6.3.2. Anexo Administrativo: Rua do Comércio, nº 53/57 – loja 11, Centro, Santos/SP.
- 6.4. A solução deverá permitir, sem necessidade de infraestrutura física adicional, a futura inclusão de novas unidades administrativas, em razão da natureza escalável do PABX em nuvem.

## 7. PRAZO DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA

7.1. O prazo máximo para implantação completa da solução será de 30 (trinta) dias, contados da assinatura do contrato, incluindo todas as etapas de configuração, testes, migração, treinamento, operação assistida e validação técnica.

**7.1.1. O prazo máximo para implantação completa da solução poderá ser prorrogado por igual período, mediante justificativa técnica da contratada e aceitação da Administração, desde que não haja prejuízo à continuidade do serviço.**

7.2. A implantação deverá observar, no mínimo, as seguintes fases:

7.2.1. fase piloto, com implantação inicial em setores estratégicos e avaliação de desempenho por período mínimo de 7 dias;

7.2.2. migração gradual dos ramais e funcionalidades, de forma a evitar interrupção total dos serviços;

7.2.3. manutenção do sistema analógico como contingência até a completa estabilização da solução em nuvem;

7.2.4. validação da portabilidade numérica antes da desativação definitiva da central analógica.

7.3. A contratada deverá apresentar, em até 5 dias após a assinatura do contrato, Plano Detalhado de Implantação, contendo cronograma físico-financeiro, etapas da migração, matriz de responsabilidades, plano de contingência e procedimentos de homologação.

7.4. O contrato terá vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado nos termos do art. 71 da Lei nº 13.303/2016, mediante justificativa técnica e comprovação de vantajosidade.

7.5. A vigência inclui o período de operação assistida, durante o qual a contratada deverá acompanhar a estabilização da solução e garantir suporte técnico intensivo por, no mínimo, 30 (trinta) dias após a entrada em produção.

## 8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. A contratada deverá cumprir integralmente todas as obrigações técnicas, operacionais, legais e administrativas relativas à prestação do serviço de PABX em nuvem, garantindo qualidade, continuidade, segurança e disponibilidade da solução.

8.2. Dentre outras, constituem obrigações da contratada:

8.2.1. fornecer, implantar, configurar e manter a solução de PABX em nuvem conforme as especificações deste Termo de Referência e do Estudo Técnico Preliminar;

8.2.2. garantir disponibilidade mínima (SLA) de 99,5% do serviço, com monitoramento contínuo e geração de relatórios de desempenho;

8.2.3. atender integralmente à regulamentação aplicável da ANATEL relativa aos serviços que prestar, quando houver exigência legal de outorga, sendo de sua inteira responsabilidade a manutenção das autorizações necessárias

8.2.4. manter equipe técnica qualificada e canais de atendimento dedicados à COHAB;

- 8.2.5. realizar fase piloto, migração gradual dos ramais e manutenção do sistema analógico como contingência até a estabilização da nova solução;
- 8.2.6. efetuar a portabilidade numérica dos números da COHAB;
- 8.2.7. configurar URA, filas, grupos de captura, regras de encaminhamento e horários de atendimento;
- 8.2.8. instalar e configurar os aparelhos IP/Wi-Fi compatíveis com a infraestrutura existente;
- 8.2.9. oferecer suporte técnico 24x7 para incidentes críticos e suporte em horário comercial para demandas operacionais;
- 8.2.10. monitorar continuamente a disponibilidade, estabilidade e desempenho da solução, realizando manutenção preventiva e corretiva;
- 8.2.11. treinar administradores e usuários finais, fornecer materiais de apoio e garantir operação assistida por, no mínimo, 30 dias após a implantação;
- 8.2.12. assegurar conformidade com a LGPD, implementando criptografia, controle de acesso por perfis, trilhas de auditoria e proteção contra ataques VoIP;
- 8.2.13. manter sigilo sobre todas as informações da Companhia e cumprir integralmente as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias.

## 9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

### 9.1. Compete à COHAB SANTISTA:

- 9.1.1. disponibilizar acesso às dependências administrativas para instalação, testes e operação assistida;
- 9.1.2. disponibilizar infraestrutura de rede (Wi-Fi e cabeada) necessária à operação da solução;
- 9.1.3. disponibilizar infraestrutura de rede adequada à operação da solução, incluindo conectividade de dados compatível com os requisitos técnicos estabelecidos, **incluindo o fornecimento do link dedicado no âmbito deste objeto;**
- 9.1.4. acompanhar a execução da fase piloto e da migração gradual, validando resultados e comunicando formalmente quaisquer inconsistências;
- 9.1.5. cooperar com a contratada no processo de portabilidade numérica, fornecendo documentos e autorizações necessárias;
- 9.1.6. indicar representantes para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- 9.1.7. emitir atestos parciais e finais com base em relatórios, testes e evidências apresentadas;
- 9.1.8. registrar e comunicar falhas, indisponibilidades ou descumprimento de SLA;
- 9.1.9. analisar relatórios de monitoramento, desempenho, indicadores de qualidade e logs de auditoria; efetuar os pagamentos devidos, desde que cumpridas as condições contratuais e legais.

## 10. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

- 10.1. O valor estimado da contratação foi definido com base em pesquisa de preços no mercado e nas informações constantes do Estudo Técnico Preliminar que analisou alternativas tecnológicas, custos diretos e indiretos e necessidades operacionais da Companhia.
- 10.2. A estimativa considera, em especial:
- 10.2.1. licenciamento mensal da solução de PABX em nuvem, no valor estimado de R\$ xxxxxx,xx;
- 10.2.2. utilização de URA (Unidade de Resposta Audível), com custo mensal estimado de R\$ xxxxxx,xx;
- 10.2.3. custo total mensal estimado de R\$ xxxxx,xx para a solução em nuvem;
- 10.2.4. investimento inicial estimado de R\$ xxxxxx,xx para disponibilização de 60 aparelhos IP/Wi-Fi.
- 10.3. Os valores acima servirão como baliza inicial para análise de vantajosidade e elaboração do edital, podendo ser atualizados a partir de nova pesquisa de preços, observadas as condições de mercado.
- 10.4. Todos os valores deverão incluir tributos, encargos e demais despesas necessárias à execução integral da solução, sem ônus adicional para a COHAB.
- 10.5. O valor final da contratação será definido no processo licitatório, obedecendo aos critérios de economicidade, competitividade e vantajosidade.

## 11. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

- 11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta da reserva orçamentária nº 3.1.06.03.07.01 – Serviços de Comunicação.

## 12. ESTRUTURA GERAL DA PROPOSTA

- 12.1. A proposta deverá apresentar detalhamento técnico e comercial conforme estrutura definida neste Termo de Referência, contemplando os custos mensais do serviço de PABX em nuvem para 60 ramais, valores de implantação, operação assistida e fornecimento de aparelhos IP/Wi-Fi, bem como documentação comprobatória de atendimento aos requisitos técnicos mínimos, homologação ANATEL, capacidade operacional e garantia de SLA mínimo de 99,5%. O julgamento será pelo menor preço global, considerando o somatório da mensalidade da solução por 24 meses, implantação e fornecimento dos aparelhos, incluídos tributos e encargos, quando existentes:
- 12.1.1. **Carta de apresentação da proposta**, com prazo de validade mínimo de 60 dias.
- 12.1.2. **Descrição técnica da solução ofertada**, comprovando atendimento integral aos requisitos do Termo de Referência e do Estudo Técnico Preliminar.
- 12.1.3. **A proposta deverá conter planilha de formação de preços detalhada, contemplando obrigatoriamente a segregação dos componentes da solução, conforme estrutura mínima abaixo:**

a) Serviço de PABX em nuvem (licenciamento, funcionalidades, suporte e operação), inclusos serviços de implantação, migração, portabilidade e operação assistida;  
 b) Locação de aparelhos IP/Wi-Fi (Hardware as a Service – HaaS);  
 c) Serviço de conectividade (link dedicado de dados), quando fornecido pela licitante;  
 12.1.3.1. Os itens acima deverão ser apresentados com valores unitários, mensais (quando aplicável) e totais para o período contratual, permitindo a análise individualizada e global da proposta.

12.1.4. Anexos técnicos e comprovações:

12.1.4.1. **Atestado de capacidade técnica operacional** comprovando fornecimento de solução de PABX em nuvem com, no mínimo:

- 50 ramais ativos;
- SLA  $\geq$  99,5%;
- Recursos de URA, gravação de chamadas, painel administrativo;
- Operação remota sem VPN.

12.1.4.2. Declaração expressa de atendimento integral aos requisitos técnicos, incluindo:

- Disponibilidade mínima de 99,5%;
- Painel administrativo com relatórios e logs;
- Gravação automática de chamadas;
- Compatibilidade com rede Wi-Fi/cabeada existente;
- Conformidade com LGPD;
- Suporte técnico 24x7 para incidentes críticos.

12.1.4.3. Declaração de garantia de expansão futura de ramais, sem alteração de estrutura física.

12.1.4.4. Códigos de homologação ANATEL dos aparelhos IP/Wi-Fi ofertados.

12.1.4.5. Especificações técnicas detalhadas da solução, incluindo topologia, tecnologia, modelo de operação e segurança.

12.1.5. Planilha de formação de preços:

Item	Descrição da prestação / fornecimento	Unid.	Qtd.	Valor unitário (em R\$)	Valor mensal (em R\$)	Prazo (em meses)	Valor total do serviço (em R\$)
1	Mensalidade da solução PABX em nuvem (licenciamento, funcionalidades, suporte e operação), inclusos serviços de implantação, migração, portabilidade e operação assistida.	mês	1			24	
2	Locação de 60 aparelhos IP/Wi-Fi, inclusos instalação, configuração e manutenção	mês	60			24	
3	Fornecimento de serviço de conectividade (link dedicado de dados)	mês	1			24	
<b>Valor Global da Proposta</b> (critério de julgamento)							

### 13. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

- 13.1. O julgamento das propostas será realizado pelo critério de menor preço global, desde que atendidas integralmente todas as especificações técnicas e requisitos mínimos previstos neste Termo de Referência e no Estudo Técnico Preliminar ETP\_Telefonia\_v.2\_nov25.
- 13.2. Entende-se por preço global o somatório dos seguintes itens:
- 13.2.1. Mensalidade da solução de PABX em nuvem;
  - 13.2.2. Custos de implantação, migração, portabilidade e operação assistida;
  - 13.2.3. Custos relativos à locação dos aparelhos IP/Wi-Fi;
  - 13.2.4. Custos do serviço de conectividade (link dedicado).
- 13.3. A proposta deverá discriminar de forma detalhada cada componente da solução, incluindo quantidade de ramais, recursos oferecidos, tipos de licenciamento, valores unitários e globais, estrutura de suporte técnico, garantias de SLA, características do painel administrativo e requisitos de segurança.
- 13.4. Serão consideradas apenas as propostas de fornecedores que comprovem capacidade técnica de garantir disponibilidade mínima (SLA) de 99,5%, operação remota sem VPN, gravação de chamadas, URA configurável, painel administrativo completo e compatibilidade com os requisitos operacionais da COHAB. Propostas que não atendam aos requisitos mínimos serão desclassificadas, ainda que apresentem menor preço.
- 13.5. A avaliação final observará sempre os princípios da vantajosidade, eficiência e economicidade, conforme disposto na Lei nº 13.303/2016.

### 14. RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

- 14.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência serão recebidos em duas etapas: recebimento provisório e recebimento definitivo.
- 14.1.1. Recebimento provisório:
- 14.1.1.1. ocorrerá após a implantação inicial da solução, mediante apresentação de relatório técnico da contratada, comprovação da ativação e funcionamento dos 60 ramais iniciais, execução de testes funcionais de chamadas internas e externas, validação da URA, filas e grupos de captura, e confirmação do pleno funcionamento do painel administrativo;
  - 14.1.1.2. incluirá a realização e aprovação de fase piloto, com avaliação conjunta de estabilidade, desempenho, qualidade de voz (QoS) e indicadores iniciais de SLA.
  - 14.1.1.3. Operação assistida: após o recebimento provisório, a contratada deverá garantir operação assistida durante 30 dias, com suporte intensivo, ajustes, correções e acompanhamento da estabilização da plataforma. Durante esse período, serão avaliados estabilidade do serviço, desempenho dos ramais, funcionamento da URA e das filas, qualidade da voz e registro de incidentes.
- 14.1.2. Recebimento definitivo:

- 14.1.2.1. ocorrerá somente após a conclusão da operação assistida e apresentação de relatório final contendo evidências de desempenho e cumprimento do SLA mínimo de 99,5%;
- 14.1.2.2. dependerá da validação da portabilidade numérica, da homologação do funcionamento integral da solução em todas as unidades atendidas, da entrega de manuais, acessos e materiais de treinamento, bem como da correção de eventuais inconsistências registradas;
- 14.1.2.3. será formalizado por atesto técnico conjunto da Gerência Administrativa e da Assessoria de Informática, declarando que a solução atende integralmente às exigências do Termo de Referência e do Estudo Técnico Preliminar.

## 15. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 15.1. Os pagamentos serão realizados de acordo com as seguintes condições:
  - 15.1.1. Mensalidade da solução: pagamento mensal da solução de PABX em nuvem, incluindo licenciamento, suporte, URA, gravação de chamadas, painel administrativo, monitoramento e demais funcionalidades, mediante apresentação de nota fiscal, atesto de execução e comprovação de funcionamento regular no período.
  - 15.1.2. Custo de implantação da solução (quando aplicável): o custo com a disponibilização dos aparelhos IP/Wi-Fi ou outros equipamentos vinculados à implantação poderá ser pago em até 3 parcelas, condicionado à entrega, instalação e validação técnica dos equipamentos.
  - 15.1.3. Vinculação a marcos de implantação: os pagamentos relativos à implantação somente poderão ocorrer após comprovação da ativação dos 60 ramais, realização e aprovação da fase piloto, execução da migração gradual, entrega de manuais e treinamentos iniciais e conclusão da operação assistida.
  - 15.1.4. Glosas por descumprimento de SLA:
    - 15.1.4.1. caso a contratada não cumpra o SLA mínimo de 99,5%, o valor da mensalidade poderá sofrer glosas proporcionais, conforme quadro a ser definido no contrato, considerando a disponibilidade efetiva verificada. Indisponibilidades recorrentes ou superiores aos limites estabelecidos poderão ensejar aplicação de multas, demais penalidades contratuais e, em casos graves, rescisão contratual por culpa da contratada.
  - 15.1.5. Os pagamentos estarão sempre condicionados à inexistência de pendências fiscais e previdenciárias e ao atesto de execução pela COHAB.

## 16. FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

- 16.1. A execução do contrato será fiscalizada pela COHAB SANTISTA, por meio da Gerência Administrativa e da Assessoria de Informática, que atuarão em conjunto na supervisão técnica, operacional e administrativa da solução contratada.
- 16.2. Compete aos fiscais designados acompanhar a implantação, migração, testes, operação assistida e estabilização da solução, verificar a conformidade entre o que foi entregue e o

previsto neste Termo de Referência e no Estudo Técnico Preliminar, registrar ocorrências e comunicar formalmente à contratada quaisquer não conformidades.

16.3. A fiscalização deverá acompanhar, por meio do painel administrativo e dos relatórios fornecidos pela contratada, indicadores de qualidade de voz, desempenho das filas, disponibilidade mensal (SLA), logs de auditoria, histórico de chamadas (CDR), estabilidade da operação remota e funcionamento da URA.

16.4. Caberá ainda à fiscalização controlar as etapas da implantação, validar a conclusão da fase piloto, acompanhar a migração gradual, analisar os resultados dos testes funcionais, verificar o cumprimento do plano de implantação e atestar a conclusão da operação assistida. Com base nesses procedimentos, serão emitidos atestos parciais, provisórios e definitivos, vinculados aos pagamentos e à aceitação final da solução.

## 17. PENALIDADES

17.1. O descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais sujeitará a contratada às penalidades previstas na Lei nº 13.303/2016, no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COHAB SANTISTA e no contrato dele decorrente.

17.2. Entre as penalidades aplicáveis incluem-se advertência, multa, suspensão temporária de participação em licitações e impedimento de contratar com a Companhia, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

17.3. Penalidades por descumprimento de SLA:

17.3.1. glosa proporcional da mensalidade quando a disponibilidade ficar abaixo de 99,5%;

17.3.2. advertência em caso de reincidência de descumprimento do SLA;

17.3.3. aplicação de multas em situações de indisponibilidade relevante ou impacto operacional significativo;

17.3.4. possibilidade de rescisão contratual por culpa da contratada quando a disponibilidade mensal for inferior a limites aceitáveis ou houver falhas graves e reiteradas.

17.3.5. Poderão ser aplicadas penalidades específicas em caso de falhas que comprometam gravações, logs ou dados pessoais, ou de violação às normas de segurança e à LGPD, sem prejuízo da responsabilização civil, administrativa e penal cabível.

17.3.6. As penalidades poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

## 18. DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. A contratação deverá observar as diretrizes de integridade, transparência, eficiência e sustentabilidade da COHAB SANTISTA, bem como as normas internas de governança e contratações públicas.

18.2. Este Termo de Referência foi elaborado com base no Estudo Técnico Preliminar ETP\_Telefonia\_v.2\_nov25, que analisou alternativas tecnológicas, custos, riscos e requisitos técnicos essenciais, devendo ambos os documentos ser interpretados de forma complementar durante toda a execução contratual.

- 18.3. A contratada deverá observar integralmente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), adotando mecanismos adequados para a proteção, sigilo, integridade e disponibilidade das informações tratadas no âmbito da solução contratada.
- 18.4. Qualquer situação não prevista neste Termo de Referência será dirimida pela Administração da COHAB SANTISTA, com base nos princípios da legalidade, razoabilidade, eficiência e supremacia do interesse público, privilegiando a transparência, a rastreabilidade das decisões e a vantajosidade global da contratação.

MARCOS RONDO JUNIOR  
Assessor Técnico  
Matrícula nº 1537

DENISE SERPA LEAL FREITAS  
Gerente Administrativa  
Matrícula nº 0460

TR\_PABX\_Nuvem\_abr26

## ANEXO I

### **1. DETALHAMENTO TÉCNICO APARELHO IP COM WIFI (ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA)**

- 1.1. As especificações indicadas correspondem aos requisitos mínimos, sendo admitidos equipamentos com características técnicas superiores.
- 1.2. **Características Gerais:**
- 1.2.1. O equipamento deve ser do tipo "Telefone IP de Mesa" (Hardphone).
- 1.2.2. Deve suportar nativamente conectividade Wi-Fi (sem a necessidade de adaptadores USB externos ou dongles).
- 1.2.3. Suporte a no mínimo 02 (duas) linhas e 04 (quatro) contas SIP.
- 1.2.4. Design com suporte de base para uso em mesa e possibilidade de montagem em parede.
- 1.3. **Conectividade e Rede:**
- 1.3.1. Interface Wi-Fi: Deve possuir Wi-Fi integrado Dual-Band (2.4Ghz e 5Ghz), compatível com padrões 802.11 a/b/g/n/ac (ou superior).
- 1.3.2. Portas de Rede: Deve possuir, no mínimo, 02 (duas) portas Ethernet RJ45 10/100 Mbps com detecção automática (auto-sensing).
- 1.3.3. Protocolos de Rede: Suporte a IPv4 e IPv6, SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP, ICMP, DNS (A record, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, LLDP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP.
- 1.4. **Áudio e Voz:**

- 1.4.1. Qualidade de Áudio: Suporte a Áudio em Alta Definição (HD) tanto no monofone (handset) quanto no viva-voz.
- 1.4.2. Codecs de Voz: Suporte aos codecs G.729A/B, G.711μ/a-law, G.726, G.722 (wide-band), iLBC e OPUS.
- 1.4.3. Recursos de Telefonia: Viva-voz Full-Duplex com cancelamento de eco acústico. Detecção de atividade de voz (VAD), Geração de ruído de conforto (CNG), Cancelamento de perda de pacote (PLC).
- 1.4.4. Conferência: Capacidade para conferência de áudio de no mínimo 5 vias.
- 1.5. **Interface e Tela:**
  - 1.5.1. Display: Tela LCD gráfica retroiluminada (backlit) com resolução mínima de 132 x 48 pixels.
  - 1.5.2. Teclas de Recurso: Teclas dedicadas para funções comuns como: Mensagem (com LED), Transferência, Headset, Mudo, Enviar/Rediscar, Viva-voz, Volume +/-.
  - 1.5.3. Teclas Programáveis: Mínimo de 04 (quatro) teclas softkeys sensíveis ao contexto XML programáveis.
- 1.6. **Provisionamento e Gerenciamento:**
  - 1.6.1. Suporte a provisionamento automático via TFTP / HTTP / HTTPS.
  - 1.6.2. Suporte a atualização de firmware remota.
  - 1.6.3. Capacidade de gerenciamento centralizado via nuvem (ex: GDMS ou similar) e TR-069.
  - 1.6.4. Segurança de nível empresarial incluindo inicialização segura (secure boot), imagens de firmware duplas e armazenamento de dados criptografado.
- 1.7. **Energia:**
  - 1.7.1. Fonte de alimentação universal inclusa (Entrada 100-240VAC; Saída +5VDC).
  - 1.7.2. Suporte a PoE (Power over Ethernet) padrão 802.3af.

## 2. ESPECIFICAÇÕES E OBRIGAÇÕES PARA LOCAÇÃO DE APARELHOS IP WI-FI

- 2.1. **Objeto da Locação:**
  - 2.1.1. A contratação compreende a locação, na modalidade de serviço (Hardware as a Service - HaaS), de aparelhos telefônicos IP com conectividade Wi-Fi nativa, incluindo o fornecimento de todos os acessórios necessários para o seu perfeito funcionamento (fontes de alimentação bivolt, cabos, bases, etc.), durante toda a vigência do contrato.
- 2.2. **Obrigações de Entrega, Instalação e Configuração:**
  - 2.2.1. A empresa Contratada será integralmente responsável pela entrega e ativação dos equipamentos, devendo cumprir:
    - 2.2.1.1. Logística: Entregar os aparelhos nos endereços indicados pela Contratante, assumindo todos os custos de frete, seguro e tributos.
    - 2.2.1.2. Configuração: Realizar o provisionamento (preferencialmente auto-provisioning) de todos os ramais, garantindo que os aparelhos se conectem à rede Wi-Fi local e registrem-se corretamente na plataforma de PABX em Nuvem.

2.2.1.3. Homologação: Realizar testes de origem e destino de chamadas (internas e externas) e de qualidade de áudio em cada aparelho instalado antes da aceitação formal por parte da fiscalização do contrato.

**2.3. Manutenção, Suporte e Acordo de Nível de Serviço (SLA):**

2.3.1. Durante o período de locação, a Contratada deverá garantir o pleno funcionamento dos equipamentos, observando as seguintes diretrizes:

2.3.1.1. Garantia Integral: Cobertura de 100% contra defeitos de fabricação, desgaste natural ou falhas de software/firmware durante toda a vigência contratual.

2.3.1.2. Substituição de Equipamentos (SLA): Em caso de falha física do aparelho ou vício que impossibilite seu uso, a Contratada deverá providenciar a substituição por um equipamento de características iguais ou superiores no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a abertura do chamado.

2.3.1.3. Custos de Manutenção: Todos os custos decorrentes de manutenção corretiva, substituição de peças, fontes de alimentação queimadas (por uso regular) e fretes logísticos de logística reversa serão de responsabilidade exclusiva da Contratada.

2.3.1.4. Atualizações: A Contratada deverá aplicar remotamente as atualizações de firmware recomendadas pelo fabricante para correção de falhas de segurança ou bugs operacionais.

**2.4. Controle de Inventário e Devolução:**

2.4.1. Identificação: A Contratada deverá fornecer uma relação detalhada de todos os equipamentos alocados, contendo marca, modelo, número de série e endereço MAC (MAC Address).

2.4.2. Fim do Contrato: Ao término ou rescisão do contrato, a Contratada terá o prazo de até 15 (quinze) dias úteis para realizar o recolhimento e desmobilização de todos os aparelhos cedidos, sem qualquer ônus adicional para a Contratante.

**ANEXO II**  
**PREGÃO ELETRÔNICO, LICITAÇÃO N° 004/2026 – PROCESSO N° 0845/2025**

**MODELO DE DECLARAÇÃO**

Declaração sobre Empregado Menor, de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, de atendimento dos direitos trabalhistas e de cumprimento de condições de participação e para o caso de recuperação judicial

**TIMBRE DA EMPRESA**

(Nome da empresa, CNPJ e endereço da empresa)

**DECLARAÇÃO**

DECLARAMOS, sob as penas da Lei, para os fins de habilitação, na Licitação Pregão Eletrônico n° \*\*/20\_\_ – Processo n° \*\*/20\_\_, instaurada pela Companhia de Habitação da Baixada Santista – COHAB/ST:

- a) Inexistência de fato superveniente impeditivo de habilitação** e cumprimento de todas as condições de participação na licitação dispostas no item 6 deste Edital.
- b) A empresa declara encontra-se em situação regular perante o Ministério do Trabalho**, no que se refere à **observância do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal**;
- c) A empresa declara que **cumpre** as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas no **art. 93 da Lei nº 8.213/1991****
- d) A empresa declara que sua proposta econômica **cumpre e 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.**
- e) Para o caso de empresas em recuperação judicial:** está ciente de que no momento da assinatura do contrato deverá apresentar cópia do ato de nomeação do administrador-judicial ou se o administrador for pessoa jurídica, o nome do profissional responsável pela condução do processo **e, ainda**, declaração, relatório ou documento equivalente do juízo ou do administrador, de que o plano de recuperação judicial está sendo cumprido;
- f) Para o caso de empresas em recuperação extrajudicial:** está ciente de que no momento da assinatura do contrato deverá apresentar comprovação documental de que as obrigações do plano de recuperação extrajudicial estão sendo cumpridas.

\_\_\_\_\_, ... de ..... de 20\_\_.

Nome da empresa + Carimbo

Nome do responsável legal da empresa

RG do responsável

CPF do responsável

**ANEXO III**  
**PREGÃO ELETRÔNICO, LICITAÇÃO N° 004/2026 – PROCESSO N° 0845/2025**

**DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO E ATENDIMENTO ÀS CONDIÇÕES DO EDITAL**

***TIMBRE DA EMPRESA***

(Nome da empresa, CNPJ e endereço da empresa)

Declaramos para todos os fins de direito, que conhecemos o objeto do pregão e os termos constantes no Edital Pregão Eletrônico n° \*\*/20\_\_ – Processo n° \*\*/20\_\_ e seu(s) ANEXOS e do Regulamento bem como temos todas as condições de cumprir as exigências ali contidas no que concerne à apresentação de documentação para fim de habilitação.

Data:

---

Nome da empresa + Carimbo  
Nome do responsável legal da empresa  
RG do responsável  
CPF do responsável

**ANEXO IV**  
**PREGÃO ELETRÔNICO, LICITAÇÃO N° 004/2026 – PROCESSO N° 0845/2025**

**MODELO DE CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA FINAL PARA  
PRESTAÇÃO DOS SERVIÇO/FORNECIMENTO**

**A SER APRESENTADA APÓS A DISPUTA E READEQUADA AO ÚLTIMO LANCE**

**TIMBRE DA EMPRESA**

(Nome da empresa, CNPJ e endereço da empresa)

AO (A) PREGOEIRO (A) da Companhia de Habitação da Baixada Santista – COHAB/ST.

LOTE ÚNICO

**Fornecedor:**

**CNPJ:**

**Inscrição Estadual:**

**Endereço:**

**Bairro:**

**CEP:**

**Cidade:**

**Estado:**

**Telefone:**

**e-mail:**

Pelo presente formulamos proposta comercial para a contratação de empresa especializada para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) por meio de solução completa de PABX em nuvem (Cloud PABX), incluindo implantação, configuração, migração, disponibilização de ramais virtuais, suporte técnico, operação assistida, manutenção preventiva e corretiva, bem como fornecimento de funcionalidades avançadas de gestão e monitoramento, visando à modernização e integração e unificação do sistema de telefonia corporativa da Companhia de Habitação da Baixada SANTISTA – COHAB SANTISTA.

Item	Descrição da prestação / fornecimento	Unid.	Qtd.	Valor unitário (em R\$)	Valor mensal (em R\$)	Prazo (em meses)	Valor total do serviço (em R\$)
1	Mensalidade da solução PABX em nuvem (licenciamento, funcionalidades, suporte e operação), inclusos serviços de implantação, migração, portabilidade e operação assistida.	mês	1			24	
2	Locação de 60 aparelhos IP/Wi-Fi, inclusos instalação, configuração e manutenção	mês	60			24	
3	Fornecimento de serviço de conectividade (link dedicado de dados)	mês	1			24	
<b>Valor Global da Proposta (critério de julgamento)</b>							

**Valor total da Proposta LOTE ÚNICO:** R\$ ..... (.....).

**Validade da Proposta:** 90 (noventa) dias, contados da data da sessão pública do Pregão.

**DECLARAÇÕES:**

**NO CASO DE MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE, ASSINALE:**

( ) Declaramos para os devidos fins, que somos Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006 e suas alterações, e que fazemos prova de tal condição com os documentos enviados – DOCUMENTAÇÃO, conforme previsto no Edital.

**IMPORTANTE:**

1. Fica a Companhia de Habitação da Baixada Santista – COHAB/ST com o direito assegurado de contratar ou rejeitar esta proposta se assim lhe convier, sem que ao fornecedor caiba qualquer reclamação ou indenização.

2. A assinatura do fornecedor implica na sua total aceitação das regras deste processo licitatório.

➤ Declaramos que nesta proposta estão incluídas eventuais vantagens e/ou abatimentos, impostos, transportes, taxas e encargos sociais, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais e outras quaisquer que incidam sobre a contratação.

➤ Declaramos que as 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.

XXXXX ..... de ..... de 20\_\_.

---

Nome da empresa + Carimbo  
Nome do responsável legal da empresa  
RG do responsável  
CPF do responsável

**ANEXO V**  
**PREGÃO ELETRÔNICO, LICITAÇÃO N° 004/2026 – PROCESSO N° 0845/2025**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

**TIMBRE DA EMPRESA**

(Nome da empresa, CNPJ e endereço da empresa)

Ao (a) Pregoeiro da Companhia de Habitação da Baixada Santista – COHAB/ST

**Declaramos para os fins de direito, na qualidade de Proponente do procedimento de licitação, sob a modalidade Pregão Eletrônico n° \*\*/20\_\_ – Processo n° \*\*/20\_\_, instaurado pela Companhia de Habitação da Baixada Santista – COHAB/ST, que:**

- **Assumimos inteira responsabilidade pela autenticidade de todos os documentos apresentados ao (a) Pregoeiro, sujeitando-nos a eventuais averiguações que se façam necessárias;**
- Comprometemo-nos a manter, durante a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- Comprometemo-nos a repassar na proporção correspondente, eventuais reduções de preços decorrentes de mudanças de alíquotas de impostos incidentes sobre o fornecimento do objeto, em função de alterações de legislação correspondente, publicada durante a vigência do Contrato;
- Temos conhecimento e submetemo-nos ao disposto na Lei n.º 8.078 – Código de Defesa do Consumidor, bem como, ao Edital e Anexos do **Pregão Eletrônico n° \*\*/20\_\_ – Processo n° \*\*/20\_\_**, realizado pela Companhia de Habitação da Baixada Santista – COHAB/ST.

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente.

\_\_\_\_\_, em \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Nome da empresa + Carimbo  
Nome do responsável legal da empresa  
RG do responsável  
CPF do responsável

**ANEXO VI**  
**PREGÃO ELETRÔNICO, LICITAÇÃO N° 004/2026 – PROCESSO N° 0845/2025**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NO REGIME DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE (NA HIPÓTESE DO LICITANTE SER UMA ME OU EPP).**

**TIMBRE DA EMPRESA**

(Nome da empresa, CNPJ e endereço da empresa)

MICROEMPRESA

EMPRESA DE PEQUENO PORTE

\_\_\_\_\_, inscrita no (Razão Social da Empresa) CNPJ nº \_\_\_\_\_, Endereço: \_\_\_\_\_

DECLARO, sob as penas da lei, que a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_, cumpre os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte estabelecidos pela Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006, em especial quanto ao seu art. 3º, estando apta a usufruir o tratamento favorecido estabelecido nessa Lei Complementar. Declaro, ainda, que a empresa está excluída das vedações constantes do parágrafo 4º do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006, e que se compromete a promover a regularização de eventuais defeitos ou restrições existentes na documentação exigida para efeito de regularidade fiscal, caso seja declarada vencedora do certame.

Sou optante do Sistema Simples Nacional?

SIM  NÃO

\_\_\_\_\_  
Local/ Data

\_\_\_\_\_  
Nome da empresa + Carimbo  
Nome do responsável legal da empresa  
RG do responsável  
CPF do responsável

**ANEXO VII**  
**PREGÃO ELETRÔNICO, LICITAÇÃO N° 004/2026 – PROCESSO N° 0845/2025**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO FAMILIAR**

(papel timbrado da empresa)

**TIMBRE DA EMPRESA**

(Nome da empresa, CNPJ e endereço da empresa)

(nome empresarial da licitante) \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ n°: \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_ (endereço completo) \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, infra-assinado, portador(a) da Carteira de Identidade n° \_\_\_\_\_ e do CPF/MF n° \_\_\_\_\_, para fins do presente processo licitatório, DECLARA não possuir em seu quadro societário cônjuge, companheiro (a) ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, de servidor público da ativa na Companhia de Habitação da Baixada Santista – COHAB/ST, bem como não possui em seu quadro societário servidor público da ativa, ou empregado de empresa pública ou de sociedade de economia mista, do órgão celebrante ou ainda condição que que impossibilite a participação no referido Pregão Eletrônico n° \*\*/20\_\_

XXXXXXXXXXXXXXXXX, ..... de ..... de .....

\_\_\_\_\_  
Nome da empresa + Carimbo  
Nome do responsável legal da empresa  
RG do responsável  
CPF do responsável

**ANEXO VIII**  
**PREGÃO ELETRÔNICO, LICITAÇÃO N° 004/2026 – PROCESSO N° 0845/2025**

**MINUTA – CONTRATO E TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO**

**As especificações constantes da minuta que segue, constituem basicamente, o texto integral do Contrato a ser firmado pela LICITANTE, obrigando-se esta, desde já, por ser seu mais amplo conhecimento, a aceitá-la tal como redigidas, para todos os efeitos jurídicos previstos e emergentes da presente licitação. Fica resguardado à COHAB-ST, porém, o direito de alterar formalmente o texto do Contrato, salvaguardada, entretanto a essência de suas disposições.**

Pregão Eletrônico nº  
Processo nº  
Contrato nº

**CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A COMPANHIA DE HABITAÇÃO DA BAIXADA SANTISTA - COHAB-ST E A EMPRESA XXXXX PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE XXXXXXXXX.**

Pelo presente instrumento particular de contrato de fornecimento, de um lado a **COMPANHIA DE HABITAÇÃO DA BAIXADA SANTISTA – COHAB SANTISTA**, Sociedade de Economia Mista Municipal, com sede social em Santos/SP, à Praça dos Andradas, 12 - 6° andar, inscrita no CNPJ-MF sob o nº 58.158.635/0001-00, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, por seus Diretores ....., doravante designada simplesmente CONTRATANTE, e de outro lado ....., doravante designada simplesmente CONTRATADA, tem entre sí justo e contratado o que se segue e pelos quais desde já se obrigam:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:** O presente instrumento tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) por meio de solução completa de PABX em nuvem (Cloud PABX), incluindo implantação, configuração, migração, disponibilização de ramais virtuais, suporte técnico, operação assistida, manutenção preventiva e corretiva, bem como fornecimento de funcionalidades avançadas de gestão e monitoramento, visando à modernização e integração e unificação do sistema de telefonia corporativa da Companhia de Habitação da Baixada SANTISTA – COHAB SANTISTA, conforme Termo de Referência objeto da Licitação .... /2025, parte integrante deste contrato para todos os fins contratuais.

**TERMO DE REFERÊNCIA**  
**(...)**

**CLÁUSULA SEGUNDA – DA LOCAL DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:** Os serviços objeto da presente contratação serão prestados nos escritórios da Companhia de Habitação da Baixada Santista – COHAB-SANTISTA e locais de trabalho conforme Termo de Referência.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO:** Pela execução dos serviços objeto deste contrato, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância mensal de R\$

#### PLANILHA DO SERVIÇO

Parágrafo Primeiro: O pagamento deverá ser efetuado, no prazo de 15 (quinze) dias contados da data da apresentação da nota fiscal/fatura do mês imediatamente anterior, acompanhada do devido relatório mensal de serviços, informando o andamento dos processos sob responsabilidade da CONTRATADA.

Parágrafo Segundo: Fica estabelecido que estão incluídas no valor estipulado no caput desta cláusula todas as taxas, impostos, tributos e contribuições decorrentes do presente Contrato e de responsabilidade da CONTRATADA.

Parágrafo Terceiro: Atribui-se ao presente contrato o valor total de R\$ xxxxxxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxx).

Parágrafo Quarto: Nos documentos fiscais e de cobrança, deverá contar, obrigatoriamente:

- a) Período correspondente;
- b) Número do processo;
- c) Número do contrato.

Parágrafo Quinto: Mensalmente a CONTRATADA deverá encaminhar, na época própria cópia das guias de recolhimento do INSS, FGTS referente ao serviço.

**CLÁUSULA QUARTA – DO PRAZO:** O prazo de vigência deste contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado por iguais períodos nos termos do artigo 71 da Lei 13.303/2016.

**CLÁUSULA QUINTA – DO REAJUSTE:** A atualização dos preços será processada a cada período completo de doze meses, tendo como referência a data da assinatura do contrato pela variação do IPCA – índice nacional de preços ao consumidor amplo medido pelo IBGE.

**CLÁUSULA SEXTA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:** Na execução deste contrato, a CONTRATADA obriga-se a:

- I – Atender as instruções dadas pela CONTRATANTE relativas aos serviços que constituem o objeto do presente contrato.
- II – Cientificar a CONTRATANTE por escrito e com a devida antecedência, acerca das informações e dados necessários ao desenvolvimento profícuo dos serviços.

III – A utilizar funcionários previamente selecionados, sem antecedentes criminais, bem como os melhores homens que se adaptem às características dos serviços a serem prestados ao CONTRATANTE.

IV – A substituir os funcionários destacados para o CONTRATANTE, quando demonstrarem deficiência na vigilância, ou sua conduta seja julgada inconveniente ou irregular. Para tanto o CONTRATANTE deverá, por escrito, relatar à CONTRATADA, as causas que justifiquem tal procedimento.

V - Cumprir com os encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais incidentes sobre o objeto Deste contrato.

VI - Apresentar os comprovantes de recolhimentos das contribuições previdenciárias resultante da execução do objeto contratado, nos termos do artigo 31, da Lei nº 8.212 de 24 de julho de 1991, quando da apresentação de cada nota fiscal ou fatura correspondente.

VII - Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas no ato da assinatura deste contrato.

VIII – Cumprir todas as obrigações relacionadas no Termo de Referência dos serviços.

**CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:** Na execução deste contrato, a CONTRATANTE, obriga-se á:

I – Indicar o representante que atuará como GESTOR do presente contrato;

II - Orientar, acompanhar e fiscalizar a fiel execução do presente contrato, fornecendo a qualquer tempo e com o máximo de presteza, mediante solicitação escrita da contratada, informações adicionais e dirimir dúvidas em todos os casos omissos.

III - Atestar a(s) nota(s) fiscal(is)/fatura(s), de acordo com os serviços contratados e quando em conformidade com o presente contrato, providenciando o pagamento no prazo avençado.

**CLÁUSULA OITAVA – DA RESCISÃO CONTRATUAL:** Este contrato poderá ser rescindido de pleno direito, unilateralmente, a juízo exclusivo da CONTRATANTE, independente de notificação judicial ou extrajudicial, se a CONTRATADA deixar de entregar os serviços nos prazos, quantidades e condições estipulados no presente contrato ou na ocorrência de fatos supervenientes considerados graves pela CONTRATANTE, ou ainda nas demais hipóteses previstas no artigo 78 da Lei 8.666/93, inclusive nos casos de falência e concordata.

Parágrafo Primeiro: Este contrato também poderá ser rescindido por qualquer uma das partes nos casos previstos na Lei Federal nº 13.303/2016 ou pelo consenso das partes contratantes, mediante prévia notificação, observada a antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

Parágrafo Segundo: A rescisão do presente contrato não ensejará à CONTRATADA qualquer indenização ou compensação, sendo que os serviços deverão ser pagos proporcionalmente a parte já realizada até o momento da rescisão.

**CLÁUSULA NONA – DA INTERPRETAÇÃO CONTRATUAL:** O presente contrato será interpretado de forma vinculada aos termos da proposta apresentada pela CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA DAS SANÇÕES E RESCISÃO**

10.1- Garantida a defesa prévia, a inexecução total ou parcial do contrato, assim como a

52

execução irregular ou o atraso injustificado, sujeitará a CONTRATADA, sem prejuízo da rescisão do contrato, às penalidades seguintes:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a COHAB/ST, por período não superior a 02 (dois) anos e, se for o caso, descredenciamento no Cadastro de Fornecedores, pelo prazo de até 05 (cinco) anos ou enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou, ainda, até que seja promovida a reabilitação;
- d) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - A Contratada ficará sujeita às multas seguintes:

- a) 20% (vinte por cento) do valor total do contrato, em caso de inadimplemento total do ajustado;
- b) 1% (um por cento) ao dia, sobre o valor total do contrato, na hipótese de atraso injustificado na entrega do objeto ou no início ou conclusão dos serviços até o limite de 20 (vinte) dias que, uma vez atingido, a Contratante poderá decidir pela rescisão contratual;
- c) no caso de descumprimento de qualquer cláusula do contrato, a Contratada ficará sujeita à multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório e sua cobrança não exime a Contratada do pagamento de indenização por perdas e danos que eventualmente venha a dar causa.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo.

**PARÁGRAFO QUARTO** - A aplicação das penalidades ocorrerá após defesa prévia da interessada, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato.

**PARÁGRAFO QUINTO** - No caso de aplicação de advertência, multa por inexecução total ou parcial do contrato e suspensão temporária, caberá apresentação de recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato.

**PARÁGRAFO SEXTO** - Nos prazos de defesa prévia e recurso, será aberta vista do processo às interessadas.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** - A advertência poderá ser aplicada quando ocorrer:

- a) descumprimento das obrigações contratuais que não acarretem prejuízos à COAHBS/ST;
- b) execução e/ou fornecimento insatisfatório ou pequenos transtornos causados no decorrer da contratação, desde que sua gravidade não recomende a aplicação da multa, suspensão temporária ou declaração de inidoneidade.

**PARÁGRAFO OITAVO** - A multa aplicada à Contratada e os prejuízos por ela causados à COHAB/ST serão deduzidos de qualquer crédito a ela devido, cobrados diretamente ou judicialmente.

**PARÁGRAFO NONO** - A Contratada desde logo autoriza a COAHAB-ST a proceder ao desconto de valores referentes às multas a ela aplicadas.

**PARÁGRAFO DÉCIMO** - A suspensão temporária será aplicada quando ocorrer:

- a) apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- b) reincidência de execução e/ou fornecimento insatisfatório do objeto licitado;

- c) atraso, injustificado, na execução e/ou fornecimento do objeto licitado, contrariando o disposto no contrato;
- d) reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;
- e) irregularidades que ensejem a rescisão contratual;
- f) condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- g) prática de atos ilícitos visando prejudicar a execução do contrato;
- h) prática de atos ilícitos que demonstrem que a licitante não possui idoneidade, para contratar com a COHAB/ST.

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO** - A declaração de inidoneidade poderá ser proposta ao Diretor-Presidente quando constatada a má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo da COHAB/ST, evidência de atuação com interesses escusos ou reincidência de faltas que acarretem prejuízo à COHAB/ST ou aplicações sucessivas de outras penalidades.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO** - Aquela que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida pela CONTRATANTE, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedida de licitar e de contratar com a COHAB/ST, do qual será descredenciada, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no Edital e do contrato e das demais cominações legais.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA DA RESCISÃO CONTRATUAL**

11.1. Este contrato poderá ser rescindido de pleno direito, unilateralmente, a juízo exclusivo da CONTRATANTE, independente de notificação judicial ou extrajudicial se a CONTRATADA deixar de entregar os serviços nos prazos, quantidades e condições estipulados no presente contrato ou na ocorrência de fatos supervenientes considerados graves pela CONTRATANTE, ou ainda nas demais hipóteses previstas em Lei, inclusive nos casos de falência.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA CLÁUSULA ANTICORRUPÇÃO**

12.1. Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA DA LEGISLAÇÃO**

13.1- Aplica-se à execução deste contrato e, especialmente aos casos omissos, a Lei federal 13.303/2016.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA  
DO FORO**

14.1- O foro competente para toda e qualquer ação decorrente do presente contrato é o Foro de Santos do Estado de São Paulo.

14.2- E, por estarem justas e contratadas, assinam o presente contrato para todos os fins de direito.

Santos, xx de xxxxxxxx de 20xx.

**CONTRATANTE - COMPANHIA DE HABITAÇÃO DA BAIXADA SANTISTA – COHAB SANTISTA:**

**CONTRATADA – xxxxxxxxx**

TESTEMUNHAS:

---

**ANEXO OBRIGATÓRIO AO CONTRATO  
TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO  
MUNICÍPIO DE SANTOS**

CONTRATANTE: COMPANHIA DE HABITAÇÃO DA BAIXADA SANTISTA.

CONTRATADA: xxxxxx.CONTRATO N°: 0xx/2022.PROCESSO N°: 0xxxx/2022.OBJETO: xxxxxxxxx.

VALOR: xxxxxxx

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados: 1. Estamos CIENTES de que: a) o ajuste acima referido estará sujeito a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico; b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, conforme dados abaixo indicados, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP; c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil; d) Qualquer alteração de endereço – residencial ou eletrônico – ou telefones de contato deverá ser comunicada pelo interessado, peticionando no processo. 2. Damo-nos por NOTIFICADOS para: a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação; b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Santos, xx de xxxxxxxx de 20xx.



**ANEXO IX**  
**PREGÃO ELETRÔNICO, LICITAÇÃO N° 004/2026 – PROCESSO N° 0845/2025**

**ESTUDO PRELIMINAR TÉCNICO**

**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR  
N° 8\_2025\_GADM**

**1. PREÂMBULO:**

1.1. O presente Estudo Técnico Preliminar (ETP) tem como finalidade apresentar análise técnica e administrativa referente à modernização do sistema de telefonia corporativa da COHAB Santista, diante da necessidade de expansão das atividades para novo imóvel recém locado no mesmo condomínio.

1.2. A elaboração do ETP atende aos princípios da Lei 13.303/2016, assegurando que a decisão de contratação seja motivada, comparativa e devidamente fundamentada. O estudo busca identificar o problema, analisar alternativas possíveis, avaliar custos, riscos, requisitos técnicos e operacionais, e demonstrar qual solução apresenta maior vantajosidade para a Companhia.

**2. OBJETO:**

2.1. O objeto deste Estudo Técnico Preliminar é avaliar, de forma isonômica, duas alternativas tecnológicas capazes de atender às necessidades de telefonia corporativa da COHAB Santista, considerando o cenário de expansão física da Companhia. As alternativas analisadas são: (a) manutenção e expansão do modelo atual de PABX analógico, mediante contratação de segunda central física e implantação de nova infraestrutura; e (b) adoção de solução de PABX em nuvem (cloud), com central virtual integrada, operação por ramais SIP/Wi-Fi e fornecimento, pela contratada, de aparelhos/terminais compatíveis, em regime de comodato, como parte integrante da solução.

2.2. O objetivo final é identificar qual alternativa apresenta melhor relação custo-benefício, maior eficiência operacional e melhor aderência às necessidades presentes e futuras da Companhia.

**3. IDENTIFICAÇÃO DA NECESSIDADE:**

3.1. A necessidade de modernização da telefonia corporativa surgiu com a locação de um novo imóvel destinado à ampliação do atendimento ao público. Atualmente, a COHAB utiliza uma central PABX analógica locada, instalada no prédio administrativo. Contudo, verificou-se que a solução existente não pode ser estendida tecnicamente ao novo imóvel devido à distância e limitações de infraestrutura. Para que o atendimento telefônico seja eficiente e contínuo entre as duas unidades, é necessário avaliar alternativas que permitam comunicação integrada, com menor dependência de cabeamento físico, menores custos de manutenção e maior flexibilidade operacional. Dessa forma, este ETP se propõe a estudar as opções disponíveis no mercado, considerando fatores técnicos, econômicos, administrativos e de risco.

**4. PROBLEMA A SER SOLUCIONADO:**

4.1. O problema central identificado refere-se às limitações estruturais do sistema de telefonia atualmente utilizado pela COHAB Santista. O modelo de PABX analógico, baseado em central física locada, depende de infraestrutura rígida, incluindo cabeamento telefônico, pontos fixos e limitações de distância para expansão. Com a locação de novo imóvel, tornou-se evidente a impossibilidade técnica de estender a solução existente para o novo espaço sem duplicar a estrutura, contratar nova central, reconstruir infraestrutura e arcar com custos adicionais de manutenção e operação. Além disso, o modelo atual carece de funcionalidades modernas de gestão, como operação remota, URA avançada, gravação centralizada e painéis gerenciais. Essa realidade impõe elevada dependência de mão de obra especializada (telefonistas), maiores custos operacionais e reduzida capacidade de resposta às necessidades administrativas.

**5. ALTERNATIVAS À CONTRATAÇÃO:**

**5.1. MANUTENÇÃO DO MODELO ATUAL:**

5.1.1. A alternativa de manutenção do modelo atual consiste na contratação de uma segunda central PABX analógica para atender ao novo imóvel, somada à implantação de nova infraestrutura de cabeamento telefônico e pontos específicos. O modelo exige a permanência das telefonistas, uma vez que as duas centrais não se comunicam, e implica a manutenção da lógica operacional atual.

5.1.2. Embora tecnicamente viável, essa alternativa apresenta limitações significativas. Ela eleva custos fixos com duplicidade de estruturas, amplia riscos de falhas físicas, não permite integração nativa entre as unidades e mantém a Companhia dependente de uma tecnologia que se encontra em processo de obsolescência no mercado. Os custos estimados incluem a locação da central atual, a provável locação de nova central com valor similar e a implantação de cabeamento no novo imóvel, além dos custos indiretos associados à manutenção e à mão de obra.

## 5.2. ALTERNATIVA TECNOLÓGICA:

5.2.1. A alternativa proposta consiste na substituição do modelo analógico por PABX em nuvem (cloud), solução tecnológica moderna, escalável e eficiente. O PABX em nuvem permite integrar os dois imóveis sob uma única central virtual, eliminando a necessidade de locação de centrais físicas, reduzindo a dependência de infraestrutura local e oferecendo maior controle e agilidade na gestão dos ramais.

5.2.2. Características da solução: Atendimento unificado em nuvem, com ramais distribuídos entre as unidades; Utilização de telefones Wi-Fi conectados à rede sem fio existente; Eliminação da necessidade de cabeamento telefônico específico e de centrais locadas; Automatização do atendimento por meio de URA (Unidade de Resposta Audível). Custos estimados envolvem: Licenciamento de PABX em nuvem, URA, e fornecimento, em comodato, de 60 aparelhos/terminais SIP/Wi-Fi, incluindo provisionamento, configuração e suporte.

5.2.3. Com o fornecimento em comodato, elimina-se o desembolso de capital para compra de terminais, mantendo-se a previsibilidade orçamentária por meio de parcelas mensais. A solução agrega ganhos de eficiência (URA e gestão centralizada), melhora a continuidade do serviço e reduz dependências operacionais do modelo analógico.

## 5.3. ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE AS ALTERNATIVAS:

### ARTIGO 34 DA LEI 13.303/2016 – ORÇAMENTO SIGILOSO.

Critério	Manutenção do sistema atual (analógico)	PABX em nuvem
Investimento Inicial	Elevado, com aquisição e adequações físicas	Reduzido, com fornecimento dos terminais em comodato
Custos de manutenção	Menos previsíveis, sujeitos a manutenção corretiva e falhas físicas de infraestrutura	Previsíveis, incluídos na mensalidade
Integração entre unidades	Limitada	Nativa, com gestão unificada
Escalabilidade	Restrita, com necessidade de novos investimentos	Ampla, mediante ajustes no contrato
Dependência de infraestrutura física	Alta – cabeamento, centrais, placas	Baixa – baseada em conectividade
Gestão e Controle	Manual e descentralizada	Centralizada, via painel administrativo online
Mobilidade e flexibilidade	Inexistente	Elevada
Risco de obsolescência	Alto	Baixo
Adequação ao perfil dos usuários	Limitada	Elevada, com uso de aparelhos dedicados e interface simplificada

## 6. REQUISITOS TÉCNICOS DA CONTRATAÇÃO:

- 6.1. Os requisitos mínimos incluem:
  - 6.1.1. central única em nuvem;
  - 6.1.2. mínimo de 60 ramais;
  - 6.1.3. disponibilidade mínima de 99,5%;
  - 6.1.4. painel administrativo completo;
  - 6.1.5. URA configurável;
  - 6.1.6. monitoramento em tempo real;
  - 6.1.7. gravação de chamadas;
  - 6.1.8. operação remota sem VPN;
  - 6.1.9. suporte técnico e atualizações contínuas;
  - 6.1.10. compatibilidade com a infraestrutura de rede existente.

## 7. SOBRE O FORNECIMENTO, EM COMODATO, DE APARELHOS IP/WI-FI:

7.1. A implantação da solução de PABX em nuvem exige o uso de terminais telefônicos compatíveis com o protocolo SIP e com capacidade de operação em rede Wi-Fi, premissa técnica essencial para substituição da infraestrutura analógica atualmente em uso. O comodato dos aparelhos IP/Wi-Fi no mesmo processo licitatório que contratará a solução em nuvem decorre de fatores técnicos, operacionais, econômicos e de governança, quais sejam: Integração plena e eliminação de riscos de incompatibilidade.

7.2. A solução em nuvem demanda terminais compatíveis com os recursos de gerenciamento, provisionamento e segurança oferecidos pela plataforma contratada. A contratação conjunta com o comodato assegura que os aparelhos sejam plenamente integrados, configurados e homologados, evitando incompatibilidades entre fabricantes, falhas de provisionamento e perda de funcionalidades.

7.3. O comodato permite padronizar o parque de terminais telefônicos da Companhia, o que reduz custos futuros com suporte, facilita a gestão de inventário, aprimora a interoperabilidade entre setores e evita dispersão de modelos, característica comum em aquisições fragmentadas.

7.4. Ao incluir os terminais como parte da contratação, a contratada responde integralmente pela instalação, configuração, testes, substituição por defeito, reposição, garantia, manutenção/atualização de firmware, quando aplicável, mitigando riscos operacionais, reduzindo o tempo de implantação e facilitando a responsabilização por eventuais falhas.

7.5. A divisão da contratação em duas licitações distintas — uma para a solução em nuvem e outra para os aparelhos — não encontra justificativa técnica ou econômica, uma vez que ambos são elementos interdependentes e indispensáveis ao funcionamento da solução. A contratação integrada (solução em nuvem + terminais em comodato) evita incompatibilidade e fragmentação indevida do objeto.

7.6. Dessa forma, a inclusão dos aparelhos IP/Wi-Fi dentro do mesmo processo licitatório que contratará a solução de PABX em nuvem mostra-se tecnicamente necessária, economicamente vantajosa e alinhada às melhores práticas observadas no PNCP, garantindo padronização, compatibilidade, eficiência operacional e mitigação de riscos durante a implantação e operação da telefonia corporativa.

## 8. RESULTADOS ESPERADOS:

8.1. A adoção de PABX em nuvem proporcionará: modernização tecnológica; integração entre unidades; redução de dependência de infraestrutura física; escalabilidade; maior eficiência operacional; redução de custos indiretos; autonomia administrativa para gestão dos ramais; melhoria na continuidade operacional; otimização do atendimento por URA configurável; e governança aprimorada por meio de logs e registros de auditoria.

**9. PREMISSAS ADOTADAS PARA ESTIMATIVA DE CUSTOS**

9.1. Para fins de estimativa preliminar e análise de vantajosidade, adotam-se as seguintes premissas, utilizadas na pesquisa de preços que subsidiou este ETP:

- a) Quantitativo estimado de **60 ramais/terminais**;
- b) Fornecimento de **aparelhos IP em regime de comodato**, vinculados à prestação do serviço;
- c) Vigência contratual estimada de **24 (vinte e quatro) meses**;
- d) Inclusão, na mensalidade, de suporte técnico, manutenção, atualizações e substituição de equipamentos defeituosos;
- e) Eventuais custos de implantação, portabilidade e configuração considerados de forma integrada ao serviço.

**9.2. A análise do custo total da solução, com** referência nas pesquisas de preços que fazem parte deste ETP, indica que:

- a) No modelo analógico, há concentração de custos iniciais elevados, associados à aquisição de equipamentos e infraestrutura, além de despesas recorrentes de manutenção corretiva da infraestrutura.
- b) No modelo de PABX em nuvem, os custos se distribuem ao longo da vigência contratual, com maior previsibilidade orçamentária e redução de despesas extraordinárias.

Assim, sob a ótica econômico-financeira, a solução em nuvem tende a apresentar **melhor relação custo-benefício**, especialmente considerando o ciclo de vida da contratação.

**10. IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS:** A análise de riscos contempla aspectos técnicos, operacionais, financeiros e organizacionais relacionados às alternativas avaliadas no estudo. A manutenção do modelo analógico implica riscos elevados relacionados à obsolescência da tecnologia, dependência de infraestrutura física, falhas em centrais e cabeamento, ausência de integração entre unidades e custos indiretos com mão de obra especializada. Já a migração para solução de PABX em nuvem, embora mais moderna e eficiente, traz riscos ligados à dependência da conectividade de internet, necessidade de treinamento dos usuários, adaptação à nova tecnologia e gestão do parque de terminais (prazos de reposição, extravio/danos e logística de substituição).

**11. MATRIZ DE RISCOS:**

Risco Identificado	Descrição	Probabilidade	Impacto	Nível de Risco	Medidas Mitigadoras	Responsável
Instabilidade ou indisponibilidade da conexão de internet	Serviço depende da qualidade do link; quedas podem interromper chamadas.	Média	Alto	Alto	Link dedicado; redundância de provedor; monitoramento contínuo.	TI / Provedor
Falha ou lentidão	Dependênci	Média	Médio	Médio	Otimização da	TI

na rede Wi-Fi interna	a de Wi-Fi estável para comunicação.				infraestrutura; access points robustos.	
Resistência dos usuários à nova tecnologia	Colaboradores podem ter dificuldades operacionais	Média	Médio	Médio	Treinamento; comunicação interna; suporte reforçado.	TI / RH
Indisponibilidade inicial durante migração	Transição pode gerar interrupções temporárias.	Baixa	Alto	Médio	Migração gradual; contingência com PABX atual; fase piloto.	TI
Problemas na configuração inicial URA/ramais	Erros podem impactar atendimento ao público.	Baixa	Médio	Baixo	Testes prévios; homologação; revisão técnica.	TI / Fornecedor
Variação de preços dos insumos	Oscilações de mercado podem alterar custos.	Baixa	Médio	Baixo	Ampla cotação; atualização de preços.	Compras
Suporte inadequado do fornecedor	Atendimento lento pode prejudicar funcionamento contínuo.	Baixa	Alto	Médio	SLA contratual; penalidades; monitoramento.	TI / Jurídico

## 6. RECOMENDAÇÕES:

6.1. A partir da avaliação técnica, econômica e operacional, recomenda-se a adoção da solução de PABX em nuvem por ser mais vantajosa no curto, médio e longo prazo. Essa alternativa permite integração entre unidades, modernização tecnológica, redução de custos indiretos, escalabilidade e maior segurança operacional. Recomenda-se ainda o fornecimento dos aparelhos IP/Wi-Fi em regime de comodato, de forma integrada à contratação do PABX em nuvem, a fim de evitar incompatibilidades, assegurar padronização e simplificar a implantação e sustentação do serviço. A implantação deve ser realizada em fases, iniciando-se por setores estratégicos, com manutenção temporária do sistema analógico como contingência, até completa estabilização da plataforma.

6.2. Por se tratar de serviço tecnológico contínuo, baseado em licenciamento mensal (modelo SaaS), com custos de implantação e transição diluídos ao longo da vigência, recomenda-se que a contratação tenha prazo inicial de 24 (vinte e quatro) meses. Esse período é compatível com as práticas de mercado, permite a estabilização da plataforma após a migração e reduz a necessidade de nova licitação no curto prazo, atendendo aos princípios da economicidade, eficiência administrativa e vantajosidade, conforme art. 31 e art. 71 da Lei nº 13.303/2016.

**7. CONCLUSÃO:**

7.1. Este estudo Técnico Preliminar conclui que, embora a alternativa de manutenção do modelo analógico seja tecnicamente possível, ela apresenta custos mais elevados, baixa escalabilidade, dependência de infraestrutura física e carência de recursos modernos. A alternativa de PABX em nuvem, por sua vez, demonstra maior eficiência, melhor relação custo-benefício, menor risco estrutural e plena aderência às necessidades atuais e futuras da Companhia.

7.2. Diante do exposto, considerando a análise comparativa realizada, as premissas de custos estimados e os aspectos técnicos, operacionais e econômicos avaliados, conclui-se que a contratação de solução de PABX em nuvem, com fornecimento de terminais IP em regime de comodato, revela-se a alternativa mais vantajosa para atendimento às necessidades da Companhia.