



PREGÃO ELETRÔNICO

90002/2024

CONTRATANTE: PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO LARGO

UASG: 987481

OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de software e licenças para atender as necessidades da Prefeitura Municipal de Campo Largo, compreendendo além do fornecimento, a instalação, migração, suporte e capacitação de pessoal, conforme especificação detalhada no Termo de Referência, conforme processo administrativo nº 14776/2024.

VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

R\$ 303.802,60 (Trezentos e três mil com oitocentos e dois reais e sessenta centavos)

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 17/04/2024 às 09h (horário de Brasília)

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

MENOR PREÇO GLOBAL

MODO DE DISPUTA:

Aberto/fechado

**PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS
NÃO**

Sumário

1. DO OBJETO.....	3
2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO	3
3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	5
4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA	6
5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES .	7
6. DA FASE DE JULGAMENTO	10
7. DA FASE DE HABILITAÇÃO	11
8. DOS RECURSOS	15
9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES	16
10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	18
11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	199



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90002/2024

Processo Administrativo nº 14776/2024

Torna-se público que a Prefeitura Municipal de Campo Largo, por meio do Departamento de Licitações, sediado no Centro Administrativo Municipal- bloco 07, na Avenida Padre Natal Pigato, 925- Vila Elisabeth – Campo Largo/PR, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de software e licenças para atender as necessidades da Prefeitura Municipal de Campo Largo, compreendendo além do fornecimento, a instalação, migração, suporte e capacitação de pessoal, conforme especificação detalhada no Termo de Referência., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.1. A licitação será realizada em grupo único, formados por itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

2.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicafe até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

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

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

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

2.4.1. *É admitida a participação de ME e EPP que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.*

2.5. Não poderão disputar esta licitação:

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

2.5.2. 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;

2.5.3. 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;

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

2.5.5. 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;

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

2.5.7. 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;

2.5.8. Agente público do órgão ou entidade licitante;

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

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

2.6. O impedimento de que trata o item 2.5.4 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.

2.7. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.5.2 e 2.5.3 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.

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

2.9. O disposto nos itens 2.5.2 e 2.5.3 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..

2.10. A vedação de que trata o item 2.5.8 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.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

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

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

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

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

3.3.3. Não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);

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

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

3.5. A falsidade da declaração de que trata os itens 3.3 ou 3.4 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.

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

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

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

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

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

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

3.10. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

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

3.11. O valor final mínimo parametrizado na forma do item 3.9 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

3.12. 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.

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

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

4.1.1. *Valor total (mensal e anual, total) do item;*

4.1.2. Marca.

4.1.3. Quantidade Cotada

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

4.2.1. O licitante [NÃO] poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor GLOBAL

- 5.6.** Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 5.7.** O licitante somente poderá oferecer lance *de valor inferior* ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 5.8.** O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser *de 1.00 (UM real)*.
- 5.9.** O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.
- 5.10.** O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.
- 5.11.** Modo de disputa adotado “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 5.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 5.11.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 5.11.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.
- 5.11.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 5.11.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 5.12.** Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 5.13.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 5.14.** Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 5.15.** No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

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

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

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

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

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

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

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

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

5.19.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

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

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

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

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

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

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

5.19.8. Empresas brasileiras;

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

5.20. Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

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

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

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

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

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

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

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 2.5 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. SICAF;

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

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

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

6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. ([IN nº 3/2018, art. 29, caput](#))

6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. ([IN nº 3/2018, art. 29, §1º](#)).

6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN nº 3/2018, art. 29, §2º](#)).

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

6.4. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 2.4.1 e 3.4 deste edital.

6.5. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

6.6. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.6.1. Contiver vícios insanáveis;

6.6.2. Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

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

6.6.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

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

6.6.6. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput 6.6.4**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

6.6.7. Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

6.6.8. Inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

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

7.2. É permitida a participação de consórcio de empresas, sendo que a habilitação técnica, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

7.2.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte, na qualificação econômico-financeira, será exigido um acréscimo de 10% para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

7.3. Os documentos exigidos para fins de habilitação deverão ser encaminhados nos termos deste edital, a documentação relacionada nos itens a seguir para fins de habilitação apresentados em original, por cópia;

7.3.1 Habilitação Jurídica

I) No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

II) No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada – EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

III) No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada – EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

IV) No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

V) Para empresa que se declarou na condição de Microempresa ou de Empresa de Pequeno Porte ou microempreendedor Individual, deverá apresentar documento comprobatório de que a proponente se enquadra em tal condição, emitido com a antecedência máxima de 60 (sessenta) dias da data da abertura da licitação;

VI) No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização.

7.3.2 Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista

I) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

II) Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

III) Certidão Negativa ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

IV) Certidão Negativa de Débito ou Certidão Positiva com efeitos de negativa com a Fazenda Estadual e Municipal da sede da licitante ou outra prova equivalente, na forma da lei;

V) Certificado de Regularidade do FGTS;

VI) Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos Trabalhistas, dentro do prazo de validade, conforme Lei nº 12.440/2011 (CNDT).

VII) Declaração de cumprimento do art. 7º, inc. XXXIII da Constituição Federal, que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos.

7.3.3 Qualificação Econômica financeira:

I) Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

7.3.4 Qualificação técnico operacional

I) Atestado (s) de Capacidade Técnica emitido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstrem capacidade operacional na execução de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior atestando que a licitante fornece ou já forneceu solução dotada de características compatível em funcionalidade,

quantidades, forma de contratação com no mínimo, 50% do objeto da licitação e que a mesma não possui nada que desabone sua capacidade de fornecimento.

7.3.5 Outros Documentos:

I) Declaração de que atende aos requisitos de habilitação e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, conforme art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021.

II) Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas, sob pena de inabilitação, conforme art. 63, IV, da Lei nº 14.133/2021.

III) Declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de condutas vigentes, na data de entrega das propostas, sob pena de desclassificação, conforme art. 63, § 1º, da Lei nº 14.133/2021.

IV) Descritivo técnico, em português, contendo maiores informações acerca dos equipamentos e/ou sistema ofertado.

V) Documento que contenha a marca e modelo de todos os itens ofertados.

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

7.5. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).

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

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

7.8. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

7.8.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. ([IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).

7.9. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. ([IN nº 3/2018, art. 7º, caput](#)).

7.9.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único](#)).

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

7.10.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf deverão ser enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, contados da solicitação do pregoeiro.

7.11. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

7.11.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal fica restrita a (I- inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ); II - a inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual; III - a regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do licitante; IV - a regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei; V - a regularidade perante a Justiça do Trabalho)

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

7.11.3. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

7.11.4. Somente serão exigidos, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado

7.12. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64](#), e [IN 73/2022, art. 39, §4º](#)):

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

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

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

7.14. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.10.1.

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

7.16. Finalizada a análise da habilitação, será convocado a licitante, cuja proposta atenda ao edital de licitação para realizar o teste de funcionalidades e amostras dos equipamentos, e prova de características dos equipamentos na forma exigida nos itens 10.13 e 10.14 do Termo de Referência;

8 DA FORMACAO DO CADASTRO DE RESERVA

8.1 Após a homologação da licitação, será incluído na ata, na forma de anexo, o registro:

I) Dos licitantes que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário, observada a classificação na licitação; e

II) Dos licitantes que mantiverem sua proposta original.

8.2 Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes ou fornecedores registrados na ata.

8.2.1 A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante mais bem classificado.

8.2.2 Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.

8.3 A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:

I) Quando o licitante vencedor não assinar o contrato no prazo e nas condições estabelecidos no edital; ou

II) Quando houver o cancelamento do registro do fornecedor nas hipóteses previstas nos art. 28 e art. 29 do Decreto nº 11.462/23.

8.4 Na hipótese de nenhum dos licitantes que aceitaram cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário concordar com a contratação nos termos em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado, a Administração, observados o valor estimado e a sua eventual atualização na forma prevista no edital, poderá:

I) Convocar os licitantes que mantiveram sua proposta original para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou

II) Adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação, quando frustrada a negociação de melhor condição.

9 DOS RECURSOS

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

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

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

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

9.5 O prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 30 (trinta) minutos.

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

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

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

9.9 Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

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

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

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

9.13 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico

<https://campolargo.atende.net/autoatendimento/servicos/consulta-de-licitacoes>

10.DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

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

7.16.1. 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;

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

7.16.3. Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

7.16.4. Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

7.16.5. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

7.16.6. Deixar de apresentar amostra;

7.16.7. Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

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

7.16.9. 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;

7.16.10. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação

7.16.11. Fraudar a licitação.

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

7.16.13. Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

7.16.14. Induzir deliberadamente a erro no julgamento;

7.16.15. Apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

7.16.16. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

7.16.17. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

7.17. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

7.17.1. Advertência;

7.17.2. Multa;

7.17.3. Impedimento de licitar e contratar e

7.17.4. 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.

7.18. Na aplicação das sanções serão considerados:

7.18.1. A natureza e a gravidade da infração cometida.

7.18.2. As peculiaridades do caso concreto

7.18.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes

7.18.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública

7.18.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

7.19. A multa será recolhida em percentual de 3% a 23% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 30 (**trinta**) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

7.19.1. Para as infrações previstas nos itens 7.16.1, 7.16.2 e 7.16.8, a multa será de 3,0% do valor do contrato licitado.

7.19.2. Para as infrações previstas nos itens 7.16.10, 7.16.12, 7.16.16 e 7.16.17, a multa será de 20% do valor do contrato licitado.

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

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

7.22. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 7.16.1, 7.16.2 e 7.16.8, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

7.23. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 7.16.10, 7.16.12, 7.16.16 e 7.16.17, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 7.16.1, 7.16.2 e 7.16.8 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

7.24. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 7.16.8, caracterizará o

descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

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

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

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

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

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

11 DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

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

11.2 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.

11.3 A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, , respeitados os dias e horários de atendimento no Município, UNICAMENTE através do [Processo Digital Abertura](#) (link clicável), disponível no Portal do Cidadão pelo site campolargo.atende.net (link clicável), utilizando:

- **Assunto:** SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
- **Subassunto:** LICITAÇÃO – IMPUGNAÇÃO DE EDITAL (FLUXO) **LER AS ORIENTAÇÕES APÓS A SELEÇÃO DO SUBASSUNTO**
- **Descrição da Solicitação:** IMPUGNAÇÃO AO EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº.9002/2024
!!! NÃO ESQUEÇAR DE **TRAMITAR O PROCESSO APÓS ABRÍ-LO, SEM ISSO NÃO TEMOS ACESSO A SEU REQUERIMENTO!!!**

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

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

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

12 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1 Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

12.2 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.

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

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

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

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

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

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

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

12.10 O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico www.campolargo.atende.net.

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

- i. ANEXO I – Descrição dos itens, quantidades e valores de referência;
- ii. ANEXO II - Minuta de Termo de Contrato;
- iii. Anexo III – Termo de Referência;
- iv. ANEXO III – Estudo Técnico Preliminar;

Campo Largo, datado e assinado digitalmente.

PREFEITO MUNICIPAL

ANEXO I

Processo(s) Administrativo(s) nº. 14776/2024

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de software e licenças para atender as necessidades da Prefeitura Municipal de Campo Largo, compreendendo além do fornecimento, a instalação, migração, suporte e capacitação de pessoal, conforme especificação detalhada no Termo de Referência, conforme relação e quantidade e preço máximo:

Item	Quantid	Unidade	Produto	Valor Máximo Unitário	Valor Máximo Total
1	12	MES	LOCAÇÃO DE SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA CONSTITUÍDO DE SOLUÇÃO COMPLETA DE SOFTWARE COMO SERVIÇO, LICENÇAS DE UTILIZAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO CONFORME ESPECIFICAÇÃO DETALHADA NO TERMO DE REFERÊNCIA. -	R\$21.834,62	R\$ 262.015,44
2	1	SERVIÇO	IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO - PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA, CONFORME ESPECIFICAÇÃO DETALHADA NO TERMO DE REFERÊNCIA. -	R\$41.787,19	R\$ 41.787,19
R\$303.802,6					

Nota complementar

TESTE DE ACEITE

Em até 10 (dez) dias úteis após o término da etapa de disputa de lances, a empresa vencedora poderá ser acionada pela CONTRATANTE para disponibilizar, nas dependências da CONTRATANTE ou de forma remota, um ambiente de testes, com o objetivo de mostrar o funcionamento real da solução e dos recursos exigidos na presente contratação;

CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1 O valor total da contratação é de **R\$** para o lote único.

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

CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO (art. 92, V e VI)

6.1 O pagamento será feito em até 15 (quinze) dias após o protocolo da nota fiscal, no Setor de Protocolo – Centro de Atendimento ao Cidadão (CAC), devidamente atestada pelo fiscal do contrato, presencialmente ou através do e-mail protoco-locl@campolargo.pr.gov.br, acompanhada dos seguintes documentos:

- a. Requerimento de solicitação de pagamento
- b. Nota fiscal
- c. Certidão Negativa de Débitos relativos e Créditos Tributários Federais e a Dívida Ativa da União em plena validade
- d. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas em plena validade
- e. Certidão de Débitos Tributários e de Dívida Ativa Estadual em plena validade
- f. Certidão Negativa Municipal em plena validade
- g. Certidão de Regularidade do FGTS em plena validade;

6.3 Constatando o CONTRATANTE qualquer divergência ou irregularidade na nota fiscal ou documentos, estes serão devolvidos à CONTRATADA para as devidas correções.

6.4 A Prefeitura Municipal de Campo Largo somente efetivará o pagamento devido, através de depósito em conta corrente da empresa vencedora do certame, não sendo quitados débitos através de boletos.

6.5 Em caso de atraso no pagamento de quaisquer parcelas, por culpa exclusiva da Administração, o valor será corrigido monetariamente pela aplicação do IPCA, a partir da data de seus vencimentos até a data do efetivo pagamento, acrescido de juros de mora de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês, calculados pro rata die, a partir da data do vencimento.

6.6 Não gerarão direito a reajuste e atualização monetária os produtos que forem entregues com atraso imputável à CONTRATADA.

6.7 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, nos termos da Instrução Normativa nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, da Secretaria da Receita Federal do Brasil e do Decreto Municipal nº 126/2023.

6.8 A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, instituído pelo artigo 12 da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção quanto aos impostos e contribuições abrangidos pelo referido regime, em relação às suas receitas próprias, desde que, a cada pagamento, apresente a declaração de que trata o artigo 6º da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012.

6.9 As notas fiscais/faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas à CONTRATADA e seu pagamento ocorrerá em 10 (dez) dias após a data de sua apresentação válida.

CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE (art. 92, V)

7.1 Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

7.2 Após o interregno de um ano, mediante pedido devidamente protocolado e fundamentado por processo digital do Contratado, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do índice IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo à época, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após o protocolo do pedido de reajuste.

7.3 Os valores poderão ser revistos e/ou reajustados a requerimento do Contratado, quando houver acréscimos significativos nos preços dos insumos que compõe o seu custo, desde que comprovado o impacto econômico-financeiro. Para o reajuste de valores será observada a capacidade de pagamento do Município, ficando exclusivamente sob sua responsabilidade autorizar ou não o reajuste, tendo como data-base o protocolo digital do requerimento.

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

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

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

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

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

7.09 O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV)

8.1 São obrigações do Contratante, no que couber:

- Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;
- Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
- Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;
- Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;
- Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;
- Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

- Cientificar o órgão de representação judicial da Prefeitura Municipal de Campo Largo para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;
- Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
- A Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.
- Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
- Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso [do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (art. 92, XIV, XVI e XVII)

9.1 O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, no que couber:

- Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
- Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;
- Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei nº 8.078, de 1990\)](#), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;
- Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#);
- Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

- Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;
- Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.
- Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.
- Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para qualificação na contratação direta;
- Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação ([art. 116](#));
- Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único](#));
- Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#);
- Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;
- Responsabilizar-se pelos danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, por si ou por seus sucessores e representantes, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços avençados, isentando o contratante de toda e qualquer reclamação de qualquer natureza que possa surgir em decorrência dos mesmos;
- Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos que o CONTRATANTE julgar necessário;

CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1 As partes deverão cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir

da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2 Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do [art. 6º da LGPD](#).

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

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

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

10.6 É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

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

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

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

10.10 Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados ([LGPD, art. 37](#)), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.11 Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

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

10.13 Os contratos e convênios de que trata o [§ 1º do art. 26 da LGPD](#) deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO ([art. 92, XII](#))

11.1 Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (art. 92, XIV)

12.1 Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contratado que:

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

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

- i) **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- ii) **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- iii) **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

iv) **Multa:**

- (1) Moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10 (dez) dias corridos;
- (2) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” da Cláusula Décima Segunda, de 30% (trinta por cento) do valor do Contrato.
- (3) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” da Cláusula Décima Segunda, de 20% (vinte por cento) do valor do Contrato.
- (4) Para infração descrita na alínea “b” da Cláusula Décima Segunda, a multa será de 15% (dez por cento) do valor do Contrato.
- (5) Para infrações descritas na alínea “d” da Cláusula Décima Segunda, a multa será de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.
- (6) Para a infração descrita na alínea “a” da Cláusula Décima Segunda, a multa será de 10% (dez por cento) do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:

12.3 A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.4 Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

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

12.6 Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.7 Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.8 A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.9 Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.10 Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos [na Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida [Lei \(art. 159\)](#).

12.11 A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

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

12.13 As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133/21](#).

12.14 Os débitos do Contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022](#).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (art. 92, XIX)

13.1 O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, observado o art. 75, inciso VIII, da Lei n.º 14.133/2021, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2 O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139](#) da mesma Lei.

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

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

13.5 O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

- Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- Indenizações e multas.

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

13.7 O contrato poderá ainda ser extinto:

a. caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função no processo de contratação direta ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021);

b. caso se constate que a pessoa jurídica contratada possui administrador ou sócio com poder de direção, familiar de detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação ou de autoridade a ele hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante (art. 3º, § 3º, do Decreto n.º 7.203, de 4 de junho de 2010).

c. houver o julgamento do Processo nº 575.332/2022 perante o Tribunal de Contas do Paraná, que possibilite o andamento da Concorrência Pública.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA SUSPENSÃO DO CONTRATO

14.1 Reserva-se ao CONTRATANTE, o direito de suspender o presente Contrato a qualquer tempo, mediante aviso prévio de até 10 dias à CONTRATADA, por motivo de força maior, fato superveniente, falta de recursos financeiros ou qualquer causa que impossibilite sua continuação, desde que devidamente justificada pelo CONTRATANTE, mediante pagamento único e exclusivo daqueles serviços já executados, até a data da suspensão

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 92, VIII)

14.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

Código Reduzido: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Órgão: xx - Secretaria Municipal de xx
Unidade: x - xx
Ação: xxxxx - xx
Vínculo: x - xx
Subelemento: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx - xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1 A fiscalização dos serviços contratados será exercida pelos servidores públicos municipais xx e o suplente de fiscalização será o servidor municipal xx.

17.2 O CONTRATADO se compromete a aceitar, integralmente, todos os métodos e processos de inspeção, fiscalização, verificação e controle adotados pela CONTRATANTE.

17.3 A existência e atuação da fiscalização da contratante em nada restringe a responsabilidade única, integral e exclusiva do CONTRATADO, no que concerne à execução dos serviços contratados e as suas consequências legais.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA OBRIGATORIEDADE DE FORNECIMENTO DE DADOS E INFORMAÇÕES

16.1 Fica a CONTRATADA obrigada ao fornecimento e atualização de dados e informações de natureza cadastral e de pesquisa, conforme solicitação e orientação da CONTRATANTE, sobre os veículos e condutores colocados em serviço para atendimento deste contrato, inclusive os veículos e pessoal de reserva.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS CASOS OMISSOS (art. 92, III)

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

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – ALTERAÇÕES

18.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

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

18.3 As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

18.4 Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

CLÁUSULA DÉCIMA NOVA – PUBLICAÇÃO

19.1 Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art.



91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012](#).

CLÁUSULA VIGÉSIMA FORO ([art. 92, §1º](#))

20.1 As partes elegem, de comum acordo, o Foro da Comarca de Campo Largo, Estado do Paraná, para dirimir dúvidas ou conflitos eventualmente decorrentes da presente relação contratual que não puderem ser compostos pela conciliação, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).

E por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente Instrumento contratual, por si e seus sucessores, para todos os fins de direito, na presença das testemunhas abaixo.

Campo Largo, datado e assinado digitalmente.

MAURÍCIO ROBERTO RIVABEM
CONTRATANTE

XX
CONTRATADA

XX
FISCAL DE CONTRATO

XX
SUPLENTE DE FISCAL DE CONTRATO



ANEXO III

TERMO DE REFERÊNCIA

e

**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP PREFEITURA
MUNICIPAL DE CAMPO LARGO**

TERMO DE REFERÊNCIA - PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de software e licenças para atender as necessidades da Prefeitura Municipal de Campo Largo, compreendendo além do fornecimento, a instalação, migração, suporte e capacitação de pessoal, conforme especificação detalhada no Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A contratação de um Sistema de Comunicação Unificada visa:
- 2.2. Garantir uma comunicação eficiente e organizada entre os diversos setores e departamentos municipais, promovendo colaboração entre funcionários e agilizando processos administrativos.
- 2.3. Permitir que os cidadãos entrem em contato com a administração pública de maneira mais acessível, fornecendo um canal dedicado por setores para tirar dúvidas, registrar reclamações e obter informações sobre serviços públicos.
- 2.4. Reduzir custos operacionais: a contratação de um serviço em nuvem objetiva eliminar a necessidade de hardwares, acomodações e manutenções físicas nas dependências da prefeitura;
- 2.5. Manter o serviço já existente que engloba todos os telefones externos, ramais, funcionalidades de ramais e serviços receptivos de ligações (UPA, CIOSP, OUVIDORIA, 156, 153, CAC);

3. ESPECIFICAÇÕES

3.1. GERAIS

- 3.1.1. O sistema de comunicações unificadas ofertado deve ser totalmente IP, provendo recursos para troca de mensagens de texto, chamadas de voz e chamadas de vídeo entre usuários do sistema, sem a necessidade de software externo, ou seja, todas as três mídias na mesma interface, garantindo o sigilo das comunicações entre seus colaboradores, bem como, o armazenamento de todo o histórico de mensagens trocadas.
- 3.1.2. A solução de comunicação unificada deve ser totalmente IP.



- 3.1.3. Obedecer ao que estabelece as normas vigentes no que diz respeito às características funcionais básicas, às características técnico-operacionais e os demais normativos citados neste documento. Além de fornecer todos os programas (software) em sua versão mais atual disponível.
- 3.1.4. Realizar total integração entre voz e dados, com a interligação entre os recursos computacionais existentes na área de informática e as conexões com as redes públicas de comunicações de voz e dados através da referida rede.
- 3.1.5. Possuir interface gráfica que permita acesso às funções de administração e configuração da plataforma de Comunicação Unificada.,
- 3.1.6. As licenças de uso do sistema de comunicações unificadas devem ser atribuídas individualmente aos usuários que utilizarão o recurso. Este sistema deve ser em SaaS (Software as a Service), ou seja, instalados integralmente em nuvem, sem dependência de servidores locais para sua operação;
- 3.1.7. O sistema deverá garantir mobilidade, permitindo ao usuário o acesso ao sistema a partir de qualquer microcomputador, independente do sistema operacional utilizado, desde que disponha dos navegadores Mozilla Firefox ou Google Chrome.
- 3.1.8. O sistema deve dispor de uma interface amigável que permita, aos usuários configurar as programações de: siga-me, ações quando ramal estiver na condição de NR (Não Responde), ações quando ramal estiver na condição de LO (Linha Ocupada), chamada em espera e não perturbe.
- 3.1.9. O sistema ofertado, quando operando em ambiente Web browser, não poderá exigir a instalação de qualquer plugin ou processo na estação de trabalho.
- 3.1.10. O usuário deve poder acessar o terminal de comunicação unificada através de diferentes ferramentas:
 - 3.1.10.1. Web Browser;
 - 3.1.10.2. Aplicativo para Smartphones Android e iOS.

3.2. REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA

- 3.2.1. O acesso a solução via Web-browser ou aplicação para Smartphone deve ser realizado via login e senha sempre;
- 3.2.2. No caso do acesso via navegador Web Browser, a seção, desde o seu início na apresentação da tela de login deverá ser feita por meio de criptografia de 256 bits, a partir do TLS (Transport Layer Security) utilizado via HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure);
- 3.2.3. Na criação de um usuário o administrador não deverá ter acesso a criação/definição da senha, devendo ser encaminhada via e-mail do usuário a orientação para gerar a sua senha, que não deverá ser visível em ambiente de administração;
- 3.2.4. O usuário deverá ter a opção para ser notificado toda a vez que houver um acesso com seu login em um dispositivo novo, seja computador ou smartphone, tendo a opção de bloquear este acesso, se necessário;
- 3.2.5. Todas as comunicações, independente da mídia, deverão ser protegidas através da criptografia da sessão, utilizando-se de certificados digitais;



- 3.2.6. Nos aplicativos para smartphone (IOS e Android), deverá disponibilizar recursos para notificar o contato da conversa quando da tentativa de cópia da tela com as conversas deste contato

3.3. FUNCIONALIDADES REQUERIDAS

- 3.3.1. Os usuários do sistema de comunicações unificadas deverão ter acesso às seguintes funcionalidades, tanto no Soft Client web (cliente web) como no aplicativo para Smartphone:
- 3.3.2. Lista de contatos;
- 3.3.3. Acesso ao perfil dos contatos;
- 3.3.4. Troca de mensagens de texto;
- 3.3.5. Lista de conversas;
- 3.3.6. Discagem rápida via click-to-dial;
- 3.3.7. Criação de grupos de conversa via chat e troca de arquivos;
- 3.3.8. Compartilhamento de fotos, vídeos e documentos;
- 3.3.9. Geração e recebimento de chamadas de voz;
- 3.3.10. Geração e recebimento de chamadas vídeo, podendo realizar videoconferências a partir desta chamada com mais 5 (cinco) participantes;
- 3.3.11. Entroncamento com rede pública de voz;
- 3.3.12. Transcrição de áudios recebidos;
- 3.3.13. Deve possibilitar que os usuários tenham acesso ao status da sua lista de contatos disponíveis, ocupados ou indisponíveis;
- 3.3.14. Áudio conferência;
- 3.3.15. Receber chamadas de chat, tendo como origem mídias sociais (Telegram, Facebook Messenger e WhatsApp).
- 3.3.16. A solução deverá permitir integração através de API's oficiais com a mídia Whatsapp. A solução deverá permitir o estabelecimento de 02 sessões simultâneas. Ademais, ressalta-se que a CONTRATANTE será responsável por contratar um integrador, e definir todos os trâmites contratuais junto à empresa integradora ou contratar diretamente a META.
- 3.3.17. No aplicativo para smartphone deve ser possível compartilhar sua localização geográfica.
- 3.3.18. Deve permitir a conexão de no mínimo 5 dispositivos.

3.4. Sala de Videoconferência

- 3.4.1. O sistema de comunicações unificadas deverá disponibilizar a todos os usuários um serviço de sala de videoconferência com as seguintes capacidades:
- 3.4.2. Possibilidade de criação de salas, definindo um nome de sua escolha a sala;
- 3.4.3. Convidar os demais usuários do sistema para participar da conferência a partir de uma lista de seleção;



- 3.4.4. Convidar participantes externos através do envio do link da sala;
- 3.4.5. Permitir o compartilhamento de tela com os demais usuários;
- 3.4.6. Permitir ao usuário omitir sua imagem (câmera) ou voz (microfone) na conferência em andamento;
- 3.4.7. Listar os usuários presentes na sala de videoconferência antes de seu acesso à sala e durante a sua presença na sala.
- 3.4.8. Permitir que o usuário possa listar as salas que ele criou e que ele já recebeu convites para acessar, podendo o usuário excluir suas salas.
- 3.4.9. As salas de videoconferência devem suportar a sua gravação e posterior transcrição automática do áudio da reunião. A transcrição deve estar em sincronia com o vídeo gravado.
- 3.4.10. As salas de videoconferência devem suportar a participação simultânea de até 50 usuários.
- 3.4.11. A solução deve permitir também a gravação das salas de videoconferência. Esta opção deve permitir ao usuário da interface Web, criador de uma sala de vídeo, com privilégio e perfil específico, gravar as reuniões em salas de vídeo para recuperá-las posteriormente a partir da interface Web, com as seguintes características:
- 3.4.12. Gravação de videoconferência.
- 3.4.13. Editar a descrição da gravação.
- 3.4.14. Fazer o download da gravação.
- 3.4.15. Excluir uma gravação.
- 3.4.16. Abrir o preview da gravação.

3.5. RECURSOS DE TELEFONIA - CHAMADAS DE VOZ

- 3.5.1. A sinalização de chamadas de voz realizadas deve ser configurável para toques distintos e instantâneos nas chamadas internas ou externas para os ramais. Além de possuir sistema de música em espera, integrado ao sistema.
- 3.5.2. A plataforma deve possuir módulo softswitch com servidor SIP para registro dos dispositivos IP e suportar, no mínimo, os Codecs G.711 (lei a e μ) e G.729 A/B, além do protocolo SIP (RFC 3261).
- 3.5.3. Possuir mecanismos de supressão de silêncio, de modo a otimizar a banda de transmissão de voz, bem como a classificação de pacotes (QoS) baseada no padrão DiffServ.
- 3.5.4. A plataforma ofertada deve possuir um firewall interno, permitindo o bloqueio de acesso em determinadas portas, bem como implementar regras de acesso específicas baseadas nos parâmetros de IP de origem e destino, permitindo otimização do nível de segurança de acordo com as políticas da Contratante.
- 3.5.5. A comunicação VoIP realizada pela plataforma deverá permitir uso do protocolo TLS (Transport Layer Security), como forma de tornar confidencial suas comunicações. Neste cenário, tanto a plataforma quanto



os dispositivos VoIP ofertados deverão possuir suporte ao recurso de criptografia com o uso de certificados digitais segundo o padrão ICP-Brasil. A solução deve possuir a criptografia no padrão AES 128 bits, e implementar criptografia TLS para sinalização e SRTP para voz.

- 3.5.6. A solução VoIP deve utilizar o protocolo SIP, atendendo no mínimo, as seguintes RFCs: RFC 2246; RFC 2327; RFC 2474; RFC 2475; RFC 2597; RFC 2598; RFC 2507; RFC 2508; RFC 2617; RFC 2833; RFC 2976; RFC 3261; RFC 3262; RFC 3264; RFC 3266; RFC 3311; RFC 3325; RFC 3326; RFC 3389; RFC 3489; RFC 3515; RFC 3550; RFC 3551; RFC 3605; RFC 3702; RFC 3711; RFC 3903; RFC 4566; RFC 4568; RFC 5806; RFC 5876; RFC 6086.
- 3.5.7. Deverá possuir a facilidade de estabelecer um controle de tempo de duração nas comunicações de voz saintes, permitindo selecionar a ação desejada após ultrapassar o limite cadastrado. O tempo máximo deverá ser genérico para todo o sistema e configurável a sua existência ou não em cada ramal da plataforma. Deve ser possível configurar tempos máximos distintos para chamadas locais para telefone fixo, chamadas locais para celular e chamadas interurbanas.
- 3.5.8. Possuir atendimento automático digital vocalizado com menu de atendimento para encaminhamento dos contatos de voz entrantes de forma automática sem a intervenção da telefonista. A plataforma deve possuir 08 (oito) canais simultâneos para contatos de voz entrantes, permitindo definir pelo menos, 5 (cinco) opções no menu de atendimento com 1 (um) nível. A seleção destas mensagens deverá ser feita por interface web de configuração. Será responsabilidade da contratada a instalação, a programação e a gravação de voz.
- 3.5.9. Todos os usuários do sistema de comunicação unificada devem vir acompanhados de uma caixa postal.
- 3.5.10. Deve ser encaminhado e-mail ao usuário informando a existência de mensagens em sua caixa postal de voz, sendo que este e-mail deve conter a mensagem anexada em arquivo MP3, possibilitando assim ao usuário ouvir as mensagens através do microcomputador, sendo a CONTRATANTE responsável pelo fornecimento do servidor de e-mail (POP3), bem como do microcomputador dos usuários;

3.6. DEMAIS RECURSOS DE TELEFONIA REQUERIDOS

- 3.6.1. Bloqueios – Permitir o bloqueio de ligações saintes, configurado por ramal de forma a bloquear ligações do tipo DDD, DDI. Permitir também o bloqueio de ligações entrantes a cobrar (DDC);
- 3.6.2. Controle das ligações recebidas pelos usuários (chamadas entrantes) - Este controle consiste na realização de uma análise a fim de identificar se o número chamador pertence a uma lista de registros previamente cadastrada. Em caso positivo, a chamada receberá tom de ocupado. Esta lista deve permitir o cadastro de até 2.000 (dois mil) números telefônicos com a utilização de base de dados interna à plataforma;
- 3.6.3. Cadeado Eletrônico – Permitir ao usuário de um ramal bloqueá-lo para efetuar chamadas externas, sendo permitido efetuar apenas chamadas internas (para ramal);
- 3.6.4. Captura de Chamadas – Permitir aos ramais dos sistemas capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específico ou qualquer), ou de outros grupos;



- 3.6.5. Código de autorização – Permitir ao usuário utilizar qualquer ramal do sistema, mesmo que este esteja bloqueado, utilizando seu código pessoal (conta e senha), o qual poderá ser constituído de 04 (quatro) até 16 (dezesesseis) dígitos;
- 3.6.6. Conferência de voz Interna/Externa – Permitir a conversação de, no mínimo, 04 (quatro) grupos com até 07 (sete) participantes.
- 3.6.7. Desvio de Chamadas Interna/Externa – Possibilidade de transferir automaticamente as chamadas destinadas a ramais em caso de ocupado ou não atendimento (imediata ou temporizada) para ramais, grupos, correio de voz, telefonista, etc.
- 3.6.8. Formação de Grupo – Permitir que os ramais possam ser agrupados de forma a ter pelo menos 100 (cem) grupos, e que o acesso a esses grupos possa ser feito pela discagem de um único número ou prefixo, independentemente do acesso a cada ramal pertencente a este grupo por seus números individuais. A plataforma deve permitir ao usuário gravar mensagens de atendimento personalizadas para estes grupos de ramais.
- 3.6.9. Função Chefe-secretária – Permitir a transferência de uma determinada chamada para um ramal pré-determinado (secretária), caso esta seja destinada ao ramal de origem da programação (chefe). Deve ser possível cadastrar, pelo menos, 10 (dez) números, internos ou externos, os quais serão exceção à regra apresentada. Poderão ser configurados diversos “chefes” para uma ou mais “secretárias”, bem como diversas “secretárias” para um “chefe”.
- 3.6.10. Função Estacionamento – Permitir ao usuário colocar uma chamada em uma fila única de espera (estacionamento). Deve ser previsto, no mínimo, 09 (nove) posições de estacionamento.
- 3.6.11. Serviço Noturno – Permitir programar redirecionamento de chamadas dirigidas ao PABX durante períodos determinados (por exemplo: noite, sábados, domingos e feriados) para os ramais ou grupos que normalmente ficam habilitados para atender as chamadas.
- 3.6.12. Siga-me – O sistema deve permitir que ligações destinadas ao ramal do usuário possam ser encaminhadas para qualquer outro número interno ou externo à solução, de forma automática.
- 3.6.13. Sinalização Acústica – Sinalização que informa ao usuário quando este estiver ocupado, a existência de uma segunda chamada em curso.
- 3.6.14. Backup de configuração – O equipamento deve possuir um sistema de backup de configurações, onde o operador via sistema de gerenciamento, poderá realizar uma cópia de segurança com a configuração em uso.
- 3.6.15. Sonorização Interna – Além de permitir a ativação de música de espera pré-gravada, o sistema deve possibilitar a gravação de mensagem para divulgação que pode ser feita pelo próprio cliente.
- 3.6.16. Transferência Externa/Interna – Permitir que todos os ramais, possam transferir ligações internas e externas (desde que categorizados) com ou sem consulta ao ramal para o qual está sendo transferida a ligação.
- 3.6.17. Calendário – O sistema deve permitir a definição e configuração de calendários, para que estes quando associados a ramais (ou grupo de ramais) possam executar determinadas funções dependendo da faixa de horário configurado, minimamente: Siga-me interno/ externo; Envio para Caixa Postal; Transbordo de



grupos de ramais para destinos pré-configurados, para as chamadas que excederam o tempo máximo de espera em fila (tempo configurado em segundos);

- 3.6.18. Categorização de ramais (perfis de acesso) em função do horário – O sistema deve permitir categorizar ramais em função do horário. Permitindo alteração dos acessos do ramal conforme um horário definido pelo administrador do sistema. Com a criação de perfis de acesso atrelados a faixas de horário deve ser possível inibir, por exemplo, a geração de chamadas fora do horário de expediente. Deve ser possível criar perfis de configuração, com a definição de atributos para chamadas entrantes (permissão ou bloqueio para acesso local, DDD, DDI) e para chamadas saíntes (permissão ou bloqueio para receber chamadas externas).
- 3.6.19. Lista de transferências por ramal – O sistema deve permitir a configuração, via interface de gerenciamento da plataforma, de uma lista de transferência de chamadas por ramal. As chamadas não atendidas, em caso de não responde (NR) ou ocupado (LO) serão transferidas de acordo com a lista indicada. Se até o final da lista a chamada não for atendida, ela deve ser direcionada para a telefonista. Tal facilidade evita que uma chamada destinada a um ramal específico (e este possui, por exemplo, uma transferência em caso de NR ou LO para um terceiro ramal) não seja atendida, evitando que a chamada fique vinculada a configuração do ramal que recebeu a transferência, caindo em uma caixa postal de um terceiro ramal por exemplo.

3.7. AGENDA WEB

- 3.7.1. A CONTRATADA deve fornecer em sua solução, sistema gestão de agenda geral com, no mínimo, as características abaixo:
- 3.7.2. A agenda deverá centralizar os registros de contatos. Tais registros devem apresentar informações mínimas como: número dos telefones, nome dos contatos, endereço, para um mínimo de 5 mil registros, a serem administrados por meio de interface web de acesso controlado por usuário/senha.
- 3.7.3. Deve permitir a pesquisa de contatos por número de telefone e nome do contato, cadastro de informações e importação de informações para a base de dados da solução.
- 3.7.4. Deve possuir três tipos de usuário: administrador (privilegio de visualizar, configurar e importar), operação (pesquisa e atualização dos registros de contatos) e padrão (privilegio somente para visualização).

3.8. MÓDULO DE TARIFAÇÃO E ANÁLISE DE BILHETAGEM

- 3.8.1. A licitante deve fornecer um sistema de tarifação e análise de bilhetagem via Web, proporcionando facilidade de operação e flexibilidade de manuseio dos arquivos de dados, devendo estes ser passíveis de conversão para processamento via editores de texto e/ou planilhas de cálculo de mercado. Esse sistema deverá ser do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação Unificada.
- 3.8.2. A Contratante será responsável pelo fornecimento do microcomputador para o acesso ao sistema de tarifação e análise de bilhetagem via WEB. A Contratada deve fornecer o banco de dados (dotado de seu próprio SGBD) necessário para o funcionamento do sistema de tarifação;



3.8.3. O sistema de tarifação e análise de bilhetagem deve possuir as seguintes facilidades:

- 3.8.3.1. • Interface WEB para a realização de cadastros e relatórios. O acesso a estas informações deverá estar disponível mediante utilização de login e senha.
- 3.8.3.2. • Realizar o gerenciamento e tarifação de todos os ramais do sistema.
- 3.8.3.3. • Permitir monitoração de custos em todos os níveis e análise do desempenho do sistema através de relatórios gerenciais a serem disponibilizados;

3.8.4. Os relatórios a serem disponibilizados pelo Sistema de Tarifação e Bilhetagem devem, obrigatoriamente, ser apresentados em Português e conter, no mínimo, as seguintes informações:

- 3.8.4.1. • Chamadas Saintes por Conta, com valor superior a determinado Custo;
- 3.8.4.2. • Totalizador de Chamadas Saintes por Centro de Custo e Conta;
- 3.8.4.3. • Listagem de Chamadas Entrantes não atendidas por ramal;
- 3.8.4.4. • Listagem de Chamadas Saintes por Site (estrutura organizacional) Origem;
- 3.8.4.5. • Listagem de Chamadas Saintes por Site Destino;
- 3.8.4.6. • Listagem de Chamadas Entrantes por Ramal;
- 3.8.4.7. • Programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas através dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis:
- 3.8.4.8. • Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização);
- 3.8.4.9. • Número do ramal que originou a chamada;
- 3.8.4.10. • Data de início da chamada;
- 3.8.4.11. • Hora de início da chamada;
- 3.8.4.12. • Duração da chamada;
- 3.8.4.13. • Custo da chamada.

3.8.5. O sistema deve efetuar a bilhetagem automática e em tempo real de todas as chamadas. Os bilhetes devem ser gravados em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes devem ser preservados com total integridade;

3.8.6. Os bilhetes gerados no sistema de bilhetagem devem estar em formato texto, possibilitando compatibilidade para o processo de exportação/importação para/de banco de dados;

3.8.7. O sistema de tarifação e análise de bilhetagem deve permitir:

- 3.8.7.1. • Atualização de tarifas e prefixos da solução de comunicação pelo cliente;
- 3.8.7.2. • Tarifação de chamadas encaminhadas pela rede;
- 3.8.7.3. • Aplicação de taxas nas chamadas tarifadas;
- 3.8.7.4. • Geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular);
- 3.8.7.5. • Agendamento da emissão automática de relatórios;
- 3.8.7.6. • Emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls, pdf e txt;
- 3.8.7.7. • Envio de relatórios via e-mail;
- 3.8.7.8. • Relatórios mensais por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado.



- 3.8.7.9. • Possibilidade de criar perfis de acesso e atribuí-los a usuários;
 - 3.8.7.10. • Possibilidade de cadastrar a estrutura organizacional da empresa em vários níveis e tirar relatórios de chamadas por nível.
 - 3.8.7.11. • Possuir ferramenta para simulação de custos de chamadas de acordo com a origem, o destino, a data, o horário e a duração da chamada.
- 3.8.8. A LICITANTE deve indicar na sua proposta as características relativas ao sistema de tarifação e análise de bilhetagem compatíveis com os requisitos apresentados nesta especificação.

3.9. SISTEMA DE GRAVAÇÃO

- 3.9.1. A LICITANTE deve fornecer canais de gravação simultâneos de ramal e/ou posição de atendimento (PA) para o Sistema de Comunicação de Voz ofertado, o qual deve ser do mesmo fabricante deste sistema.
- 3.9.2. Cabe à LICITANTE o fornecimento de servidor para armazenamento das gravações;
- 3.9.3. Deve permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso web browser (navegador), sendo possível ainda a programação do sistema de gravação via interface de gerenciamento WEB;
- 3.9.4. As gravações devem permanecer online por 6 meses. Após esse período a CONTRATANTE será responsável pelo backup das gravações.
- 3.9.5. O software para realização desse backup deve ser fornecido pela CONTRATADA.
- 3.9.6. O sistema deve possibilitar que a reprodução da gravação possa ser efetuada em qualquer ramal do Sistema de Comunicação Unificada;
- 3.9.7. Deve ser possível controlar o acesso às gravações;
- 3.9.8. O sistema de gravação deve ser licenciado e dimensionado para que seja possível a gravação de, no mínimo, 35 chamadas simultâneas, sendo elas 25 dedicadas para a central de atendimento e o restante para os Ramais do Sistema de Comunicação Unificada..
- 3.9.9. A consulta às gravações deve possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data final, grupo, PA, ramal, descrição, origem ou destino das gravações.
- 3.9.10. Deve ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução local no microcomputador.
- 3.9.11. Deve ser possível a programação e controle das gravações pelos supervisores. A programação deve ser, no mínimo, por data de início/fim de gravação, com opção de gravação de chamadas entrantes e/ou saíntes.
- 3.9.12. Deve ser possível anexar dados à gravação (indexador), servindo assim para facilitar a recuperação futura do arquivo contendo a gravação.



3.10. SOLUÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO

- 3.10.1. A solução de Central de Atendimento deve conter todas as características apresentadas a seguir e deverá ser fornecida com todo o hardware e software necessário, bem como licença de uso por tempo determinado e garantir o pleno funcionamento de toda operação da Central de Atendimento.
- 3.10.2. A central de atendimento deve obrigatoriamente atender os itens a seguir:
- 3.10.3. Ser do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação Unificada. Ser módulo integrante do sistema de comunicação unificada ou, no mínimo, ter as mesmas credenciais de login e senha do mesmo
- 3.10.4. As Posições de Atendimento (PA's) devem ser IP e equipadas com software de Console de Atendimento e Softphone Web nativo.
- 3.10.5. Deve ser licenciado para 25(vinte e cinco) PAs com possibilidade de ampliação mediante novas contratações.
- 3.10.6. O sistema de central de atendimento fornecido pela LICITANTE deve possuir as mídias Voz, Chat e E-mail.
- 3.10.7. A CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento do microcomputador PC e headset USB necessários para a utilização do Console de Atendimento e da Supervisão.
- 3.10.8. Estar integrado ao Sistema de Comunicação de Voz ofertado, de forma a compartilhar o entroncamento desta com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC).
- 3.10.9. Disponibilizar sistema de supervisão e relatórios, sendo que os dados históricos do sistema devem ser armazenados em um banco de dados, o qual pode ser interno ou externo ao equipamento.
- 3.10.10. Suportar a implementação de novos modelos de relatórios (a serem disponibilizados pela Contratada, e mediante avaliação e nova contratação).
- 3.10.11. Possuir ferramenta de roteamento inteligente capaz de atender às exigências específicas de um centro de atendimento multimídia, incluindo roteamento inteligente baseado em habilidades, para as mídias: voz, chat e e-mail.
- 3.10.12. Permitir requerimento de roteamento aplicado a cada mídia de comunicação: voz, e-mail e chat.
- 3.10.13. Todas as interações da central de atendimento, independente da mídia de comunicação (voz; e-mail; chat.) deverão ser gerenciadas e direcionadas através de uma fila única, com a possibilidade de priorização entre as mídias.
- 3.10.14. Deverá ser possível a criação de perfis de atendimento, onde estes perfis determinarão a alteração dos requisitos de habilidades em função do tempo que a chamada está em fila. A central de atendimento deverá possibilitar a configuração das mídias: voz, chat e/ou e-mail a fim de que se possa ter a supervisão e os relatórios unificados, agrupando as informações de todas as mídias.
- 3.10.15. Deverá ser possível definir o algoritmo usado para distribuição das chamadas por mídia, podendo ser:
- 3.10.16. • Agente com maior tempo livre;
- 3.10.17. • Agente com menor tempo de ocupação;
- 3.10.18. • Agente mais qualificado;
- 3.10.19. • Melhor agente possível.



- 3.10.20. Deverá ser possível definir dispositivos de transbordo baseados em horário de atendimento, tamanhos e tempos de fila.
- 3.10.21. Deverá ser possível definir tempos de classificação de chamadas, pós-atendimento, tempo previsto para atendimento da chamada.
- 3.10.22. Deverá ser possível parametrizar o tempo utilizado para cálculo do nível de serviço individualmente, por mídia.
- 3.10.23. Deverá ser possível definir os horários de atendimento para cada dia da semana, sábados, domingos e feriados. Deverá ser possível definir listas de feriados ou dias especiais e os horários de atendimentos para estes dias.
- 3.10.24. Deverá ser possível definir classificações de chamadas gerais e específicas.
- 3.10.25. Cada agente poderá atender diferentes mídias na mesma aplicação. A central de atendimento deverá possuir aplicação que permita que várias informações entrantes sejam identificadas para facilitar e tornar o direcionamento mais eficiente. A aplicação para atendimento das chamadas pelos agentes (PAs) deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser.
- 3.10.26. Deverá possuir uma ferramenta de administração e configuração (supervisora) que permita que os gerentes e supervisores ajustem facilmente as regras de roteamento, assim como os perfis de agentes, em tempo real. Este aplicativo deverá ser utilizado para administrar todos os tipos de mídias de comunicação suportadas pelo ambiente de atendimento. A aplicação para administração e supervisão deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser.
- 3.10.27. Na ferramenta de administração, poderão ser criados perfis de acesso, que é dado a cada usuário do sistema (agentes, supervisores /administradores) permitindo acesso apenas a funcionalidades específicas.
- 3.10.28. O sistema proposto deverá possuir ferramenta de extração de relatórios capaz de compilar e mostrar relatórios históricos detalhados relacionados a todos os aspectos das atividades da central de atendimento e das PAs. A aplicação para extração de relatórios deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser e integrada com a aplicação de supervisão e configuração.
- 3.10.29. Deverá possuir uma ferramenta de supervisão onde os supervisores poderão acompanhar o desempenho de cada serviço da central de atendimento, agente ou time, bem como permitir as operações:
 - 3.10.30. ◦ Alterar estado dos agentes;
 - 3.10.31. ◦ Alterar tipo de pausa em que se encontram os agentes;
 - 3.10.32. ◦ Deslogar agentes;
 - 3.10.33. ◦ Editar configurações dos agentes;
 - 3.10.34. ◦ Monitorar agentes;
 - 3.10.35. ◦ Intercalar agentes;
 - 3.10.36. ◦ Enviar mensagens instantâneas para todos agentes, agente específico ou times.
- 3.10.37. Deverá permitir visualizar, salvar e imprimir cada relatório, bem como programar relatórios para serem gerados automaticamente em horários e datas preestabelecidos.



- 3.10.38. As Posições de Supervisor devem ser IP e equipada com software de Console de Supervisão Web nativo. Devem ser licenciadas dez supervisoras com possibilidade de ampliação mediante a nova contratação.
- 3.10.39. Deverá permitir uma ferramenta de atendimento na tela do agente. Esta ferramenta deverá dar a cada agente uma estação de trabalho com voz e dados totalmente integrados, incluindo screenpop (exibição de informações sobre as chamadas sendo recebidas, diferenciadas por mídia) para todas as mídias.
- 3.10.40. Deverá permitir a implantação de um método de atendimento via web com as seguintes características mínimas:
- 3.10.41. • Sessões de atendimento em tempo real (chat).
 - 3.10.42. • Suportar navegação simultânea PA/ Usuários.
 - 3.10.43. • Permitir roteamento inteligente com base nos perfis de habilidades de cada PA (agente).
- 3.10.44. Deverá ter suas interfaces acionadas por menus em Português;
- 3.10.45. Deve suportar para contratação futura a funcionalidade de discador automático para todas PAs, possibilitando ao supervisor a elaboração de campanhas para geração de chamadas automáticas (voz), nos casos em que a central de atendimento possua uma redução das atividades receptivas de voz. Caberá ao supervisor definir o início da campanha do discador, através de ações definidas pelo mesmo. A central de atendimento deve permitir a escolha do algoritmo de discagem entre Predictive, Power Dialing, Agent Ready e Preview.
- 3.10.46. Deverá possuir a solução de Callback, onde as chamadas de voz que não forem atendidas (mediante um tempo em fila pré – configurado) devem ser transbordadas para esta aplicação de Callback, que fará o agendamento destes números, divulgando uma mensagem ao usuário da mídia voz informando o sucesso/falha deste agendamento.
- 3.10.47. A geração de chamadas de voz dos números registrados no Callback, deve ficar a critério do supervisor, que será responsável por ativar ou desativar o Callback.
- 3.10.48. Na parametrização do Callback, deverá ser possível definir regras de reagendamento, ou seja, quantas vezes e qual o intervalo de tempo, que o sistema deve tentar chamar a assinante para os casos:
- 3.10.49. ◦ Linha Ocupada;
 - 3.10.50. ◦ Não Atende;
 - 3.10.51. ◦ Número Inválido;
 - 3.10.52. ◦ Abandono;
 - 3.10.53. ◦ URA / Secretária Eletrônica;
 - 3.10.54. ◦ Fax.
- 3.10.55. Deverá possuir pré-atendimento de e-mail, ou seja, a possibilidade de enviar um e-mail ao originador informando o recebimento deste e demais informações sobre o atendimento que será feito.
- 3.10.56. Deverá possuir a habilitação nas posições de atendimento, para utilização das mídias sociais Telegram e Messenger no Console de PA. A central de atendimento deve efetuar a gravação desta Mídia.
- 3.10.57. A central de atendimento deverá permitir integração através de API's oficiais com a mídia Whatsapp. A solução deverá permitir o estabelecimento de 105 sessões simultâneas. Ademais, ressalta-se que a



CONTRATANTE será responsável por contratar um integrador, e definir todos os trâmites contratuais junto à empresa integradora ou contratar diretamente a META

- 3.10.58. A central de atendimento deve ser licenciado para que cada PA possa operar com até quatro janelas simultâneas de chat.

3.11. UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL

- 3.11.1. A LICITANTE deve fornecer juntamente com a Solução de Comunicação Unificada, uma Unidade de Resposta Audível (URA) para permitir à CONTRATANTE criar menus dinâmicos para divulgação de mensagens de seu interesse. A URA deve ser do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação Unificada ofertado.
- 3.11.2. A URA deverá ter agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade da CONTRATANTE;
- 3.11.3. A URA deve permitir a elaboração de menus dinâmicos para divulgação de mensagens, para que posteriormente este menu elaborado possa ser transferido (carregado) para o sistema. Deve ser fornecido um sistema capaz de possibilitar que pelo menos dez chamadas naveguem de forma simultâneas na URA.
- 3.11.4. A solução deve permitir à CONTRATANTE executar, no mínimo, as funções abaixo:
- 3.11.5. • Modificar a árvore de menus;
 - 3.11.6. • Ativar ou desativar opções;
 - 3.11.7. • Modificar o horário de atendimento;
 - 3.11.8. • Marcar datas de feriado e finais de semana.
- 3.11.9. A CONTRATADA deverá prestar auxílio à CONTRATANTE no desenvolvimento do menu de navegação da URA, caso necessário. Também deverá realizar, a pedido da contratada, um desenvolvimento do menu de navegação da URA na implantação e um desenvolvimento de URA por ano, até o final do contrato. Caso haja necessidade de consultar base ou banco de dados externos à plataforma de comunicação, a CONTRATANTE será responsável por fornecer nota técnica do sistema a que se deseja consultar.
- 3.11.10. Ao atender a uma ligação deverá dirigir o usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e sub-menus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado;
- 3.11.11. A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu;
- 3.11.12. A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo, as seguintes informações:
- 3.11.13. • Quantidade de ligações recebidas;
 - 3.11.14. • Quantidades de ligações por opção de menu (assunto);
 - 3.11.15. • Tempo médio de navegação.
- 3.11.16. A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deve ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas;



- 3.11.17. A URA deverá possuir recurso “cut thru”, ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte;
- 3.11.18. A URA deve permitir que cada linha de programação seja totalmente independente, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra;
- 3.11.19. Não será permitido o fornecimento de URA externa a Solução de Comunicação Unificada Ofertada;
- 3.11.20. A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir com banco de dados relacional através de consultas SQL. Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drivers para banco de dados Oracle, MS SQL SERVER, MYSQL e POSTGRESQL. O acesso deve ser realizado através de rede local ou remota, utilizando TCP/IP.
- 3.11.21. Deve ser disponibilizada ferramenta de supervisão da URA, que permita visualizar na tela da interface as estatísticas de ocupação: total de canais ocupados, pico de ocupação dos canais, quantidade de chamadas e tempo médio de ocupação.
- 3.11.22. A solução de URA deve permitir a criação e configuração de menus específicos a serem divulgados para determinados números de acesso. Sendo assim, o sistema deverá permitir a configuração de número específico (ex: um determinado número de celular) para que este número ao acessar o serviço de URA, possa receber um menu de divulgação diferenciado.
- 3.11.23. A URA deverá ser fornecida com recurso de conversão texto-fala (text-to-speech). A divulgação deverá ser em idioma português do Brasil, perfeitamente inteligível e atendendo a características de entonação natural. Estes textos deverão ser convertidos automaticamente para voz por meio de técnica de conversão texto-voz, sendo então destinadas à divulgação. Para fins de dimensionamento, as LICITANTES deverão considerar que o recurso será utilizado uma única vez para cada chamada e por todos os canais simultâneos de URA, sendo estimado uma duração de até 10 (dez) segundos para as mensagens a serem convertidas;
- 3.11.24. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento da solução e do servidor TTS (text-to-speech);

3.12. CHATBOT

- 3.12.1. A solução ofertada deve contemplar um sistema de atendimento automático de comunicações via chat, denominado chatbot, com suporte ao atendimento simultâneo de canais de chat de acordo com as quantidades definidas na tabela QUANTIDADES E SOLUÇÕES.
- 3.12.2. A solução de chatbot deve ser nativa a solução de central de atendimento ofertada, permitindo a gestão completa das comunicações de chat, mesmo iniciadas através de atendimento via chatbot e concluídas com atendimento humano, garantindo gestão completa dos atendimentos através de relatórios e ambiente de supervisão.
- 3.12.3. A solução de chatbot deve permitir a coleta de informações, apresentação de menus de atendimento e envio de respostas automáticas aos usuários, sem que haja intervenção humana.



- 3.12.4. O atendimento automático via chatbots deve permitir o uso de tecnologia de processamento de linguagem natural (PLN), a ser disponibilizado pela CONTRATANTE através de chamadas de API de serviços externos.
- 3.12.5. Os serviços de atendimento via chat que utilizarão a tecnologia de chatbot serão definidos posteriormente e a confecção das estruturas de atendimento deverão ser construídas pela CONTRATADA a partir dos fluxos de atendimento fornecidos pela CONTRATANTE. Desenvolvimento limitado a um chatbot na implantação e, posteriormente, um chatbot por ano, até o final do contrato. A CONTRATADA deverá prestar auxílio à CONTRATANTE no desenvolvimento e manutenção dos chatbots.
- 3.12.6. A implementação dos menus de atendimento está condicionada à viabilidade técnica e a disponibilização das bases de dados para consulta/escrita pelo chatbot.
- 3.12.7. Os códigos e scripts resultantes da construção dos chatbots deverão estar disponíveis à CONTRATANTE para manutenção e evolução futura dos fluxos de atendimento. A CONTRATADA deverá capacitar a CONTRATANTE na construção destes fluxos de atendimento, prevendo sua manutenção e evolução futuras.

3.13. SISTEMA DE GERENCIAMENTO E MANUTENÇÃO

- 3.13.1. A interface de gerenciamento deverá ser baseada em browser podendo ser acessada de qualquer microcomputador da rede. Este computador será de responsabilidade do CONTRATANTE, cabendo ao LICITANTE informar a especificação mínima de hardware e software.
- 3.13.2. O Sistema de Gerenciamento e Manutenção deve permitir, pelo menos, as seguintes funções:
- 3.13.3. Configuração das facilidades de ramais;
- 3.13.4. Configuração de Ramais (Permissões e Bloqueios);
- 3.13.5. Cadastramento de senhas e contas;
- 3.13.6. Efetuar programações de grupos de ramais, bloqueios e música de espera;
- 3.13.7. Bloqueio de chamadas a cobrar, interurbanas e DDI;
- 3.13.8. Deve ser possível verificar, ativar ou desativar a função Chefe-Secretária para um ramal ou faixa de ramais e ainda cadastrar os números com acesso direto ao chefe sem passar pela secretária.
- 3.13.9. Sistema de login e senha para acesso ao ambiente de configuração do administrador.
- 3.13.10. A solução ofertada deve permitir, minimamente, cinco acessos simultâneos ao sistema de gerenciamento e manutenção.

3.14. QUANTIDADES E SOLUÇÕES

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	QUANTIDADE
------	-------------------	------------



1	SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA	01
2	RAMAIS IP (atendimento + manager)	35
3	TERMINAIS DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA	600
4	SISTEMA DE URA (CANAIS)	10
5	SISTEMA DE GRAVAÇÃO (CANAIS)	35
6	SISTEMA DE TARIFICAÇÃO E ANÁLISE DE BILHETAGEM	01
7	CHATBOT (CANAIS)	10
8	POSIÇÕES DE ATENDIMENTO (Central de atendimento)	25
9	SUPERVISOR (Central de Atendimento)	10

4. EXIGÊNCIAS E CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

4.1. GERAIS

- 4.1.1. Os produtos devem estar totalmente legalizados dentro de suas garantias de serviço para o objeto a que se destinam.
- 4.1.2. Todos os equipamentos e/ou serviços que porventura fizerem parte do Sistema de Comunicação Unificada nas suas condições de fabricação, operação, manutenção e funcionamento, devem obedecer integralmente às normas e recomendações em vigor, determinadas pelos órgãos competentes. Quando houver fornecimento de equipamento, este deve possuir Certificado de Homologação atualizado, expedido pelo Ministério das Comunicações/ANATEL. A não apresentação deste documento implicará na desclassificação da licitante vencedora do certame.
- 1.1.1. Qualquer configuração na plataforma de comunicação unificada que precise ser realizada devido a alterações na infraestrutura da prefeitura, incluindo requisitos referentes a telefonia ou rede lógica, devem ser realizados pela contratada sem custo adicional à contratante.

4.2. LICENÇAS

- 4.2.1. Qualquer licença adicional de software que seja necessária para o perfeito funcionamento do objeto licitado é de total responsabilidade da CONTRATADA.



- 4.2.2. Serviços necessários para o funcionamento do produto objeto da licitação e que necessitem de contas administrativas pagas ou e-mail, deverão ser mantidas pela CONTRATADA.

4.3. RESPONSABILIDADE

- 4.4. A Contratante não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da Contratada para outras partes, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros.
- 4.5. É vetada a transferência ou subcontratação do objeto principal desta licitação, principalmente no que diz respeito à manutenção e assistência técnica, exceto àquelas atividades acessórias à plena prestação de serviço, desde que devidamente autorizados pelo fiscal do contrato;
- 4.6. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, bem como pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades subcontratadas, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação

4.7. ATUALIZAÇÕES

- 4.8. A contratada deve disponibilizar mensalmente e sem custo todas as atualizações de software (*releases* de software) e suas melhorias juntamente com documentação técnica descritiva das novas funcionalidades ou correções de bugs de software.
- 4.9. Nos casos em que a contratada desenvolva novas versões dos módulos contratados, inclusive em novas interfaces gráficas ou tecnológicas, os mesmos devem ser disponibilizados junto com as releases mensais sem custo de aumento de mensalidade ou de implantação para a contratante. Na implantação devem ser disponibilizadas as versões mais recentes dos módulos ofertados no mercado pela empresa.

4.10. MIGRAÇÃO

- 4.11. Executar a configuração, migração de todas as informações e configurações do sistema atual e demais atividades necessárias à implantação dos módulos do sistema contratado, autorizados formalmente pela CONTRATANTE, através de ordem de início de serviço, no prazo máximo declarado no contrato;

4.12. SUPORTE

- 4.13. A proponente deverá manter uma estrutura de suporte técnico durante toda a vigência do contrato, a fim de manter a qualidade do atendimento presencial nas unidades e que garanta o Acordo de Nível de Serviço (SLA).



- 4.14. A contratada deverá manter um serviço de atendimento telefônico ao usuário para tirar dúvidas exclusivamente relacionadas a alguma dificuldade técnica relacionada à solução. O serviço de atendimento deverá ocorrer por contato telefônico, e estará disponível no período das 8h às 17h de segunda a sexta
- 4.15. Os serviços de instalação, configuração, suporte e garantia estende-se a todos os itens mencionados neste edital que façam parte do escopo técnico da solução fornecida;
- 4.15.1. A proponente deverá manter um sistema para abertura de chamados de forma online, por telefone e email;
- 4.15.2. Os usuários do sistema de chamados atribuídos à equipe técnica da TI, devem poder consultar todos os chamados abertos da instituição com no mínimo os seguintes dados: usuário, datas, localização, descrição do problema, histórico e estado atual do chamado aberto.

4.16. MANUTENÇÃO DE SOFTWARE

- 4.17. Efetuar a manutenção legal do sistema para adaptação às alterações legais (legislação federal e estadual) inerentes às suas funcionalidades, durante toda a vigência do contrato, devendo executar as atualizações que se fizerem necessárias para o seu perfeito funcionamento e enquadramento as mudanças nas legislações;
- 4.18. Efetuar a manutenção corretiva do sistema, corrigindo eventuais falhas, independentemente de serem observadas ou não pelos usuários;
- 4.19. Não será aceito Sistema de Comunicação Unificada baseada ou derivada de solução de código aberto, não podendo ter parte do seu código derivado do Asterisk e/ou freeswitch e/ou qualquer outro software de código aberto.

4.20. PAGAMENTO

- 4.21. É obrigação da contratada protocolar as notas fiscais contendo, no campo de observação:
- 4.22. Número do empenho;
- 4.23. Mês de referência da cobrança;
- 4.24. Número do contrato e aditivo, se for o caso;
- 4.25. Nome da secretaria que emitiu o empenho.
- 4.26. É de responsabilidade da contratada ter sempre em mãos o número de protocolo para eventuais necessidades.

4.27. PREPOSTO

- 4.28. A contratada deverá manter preposto, fornecendo de forma atualizada durante toda a execução do contrato seus dados de e-mail e telefone pessoal, para representá-la nas questões contratuais e de execução do serviço. É responsabilidade do preposto intermediar qualquer assunto referente ao contrato entre a contratada e a contratante.



4.29. A prefeitura pode, independente do motivo, solicitar a mudança de preposto, tendo a contratada um prazo de 60 dias corridos para adequação do pedido.

4.30. LGPD

4.31. Com a vigência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a contratada deverá proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade. Todo e qualquer tratamento que envolva dados pessoais e/ou dados pessoais precisará estar em conformidade com a LGPD.

5. TESTE DE ACEITE

- 5.1. Em até 10 (dez) dias úteis após o término da etapa de disputa de lances, a empresa vencedora poderá ser acionada pela CONTRATANTE para disponibilizar, nas dependências da CONTRATANTE ou de forma remota, um ambiente de testes, com o objetivo de mostrar o funcionamento real da solução e dos recursos exigidos na presente contratação;
- 5.2. Esse ambiente de testes visa transmitir maior segurança à CONTRATANTE para a tomada de decisão após avaliação da proposta técnica da empresa vencedora da etapa de lances, culminando com a averiguação in loco do funcionamento da solução técnica e dos recursos exigidos na presente contratação.
- 5.3. O ambiente de testes a ser disponibilizado pela empresa vencedora da etapa de lances, deverá comprovar o funcionamento dos recursos exigidos na presente contratação. A definição dos recursos a serem testados e a rotina de testes serão definidos pela equipe da CONTRATANTE.
- 5.4. Caso a empresa vencedora da etapa de lances seja acionada para realização de testes e não consiga comprovar o funcionamento dos recursos exigidos nesta especificação, a mesma será desclassificada tecnicamente, sendo então dado prosseguimento ao certame em questão, convocando, na sequência, a empresa que terminou a disputa da etapa de lances em segundo lugar, e assim sucessivamente.
- 5.5. Nesta POC (Prova de Conceito) poderão ser verificados o atendimento às especificações detalhadas de qualquer itens do Termo de Referência do edital;
- 5.6. Caso o objeto ofertado não seja aceito, ou seja, tecnicamente incompatível, o arrematante será desclassificado e será chamado o segundo colocado, ou outros sucessivamente, até a declaração do vencedor.



6. TREINAMENTO

6.1. A CONTRATADA deverá prever a realização de treinamento à CONTRATANTE, abordando o seguinte conteúdo programático e carga horária abaixo:

6.2. Programa de Usuários

- 6.2.1. ◦ Operação de terminais IP (softphone / telefone IP / ATA);
- 6.2.2. ◦ Funções básicas dos ramais de usuário;
- 6.2.3. ◦ Atendimento, encaminhamento, geração de chamadas e captura;
- 6.2.4. ◦ Simulações práticas.

6.3. Administrador da Plataforma

- 6.3.1. ◦ Conceitos;
- 6.3.2. ◦ Softswitch;
- 6.3.3. ◦ Configurações básicas de ramal;
- 6.3.4. ◦ Contas, Grupos, Mensagens, outras configurações;
- 6.3.5. ◦ Criação e exclusão de ramais.

6.4. Administrador do software tarifador

- 6.4.1. ◦ Bilhetagem e tarifação;
- 6.4.2. ◦ Cadastros;
- 6.4.3. ◦ Relatórios.

6.5. Administração do sistema de comunicação unificada

- 6.5.1. ◦ Cadastro de pessoas;
- 6.5.2. ◦ Acesso ao sistema;
- 6.5.3. ◦ Trabalhando com mensagens e chamadas.

6.6. Atendentes

- 6.6.1. ◦ Conceitos iniciais;



6.6.2. ◦ Interface de operação;

6.6.3. ◦ Principais facilidades.

6.7. Supervisão do sistema

6.7.1. ◦ Conceitos iniciais;

6.7.2. ◦ Supervisão on-line do sistema;

6.7.3. ◦ Relatórios;

6.7.4. ◦ Principais facilidades.

6.8. Administração do sistema

6.8.1. ◦ Conceitos iniciais;

6.8.2. ◦ Configuração de grupos e atendentes;

6.8.3. ◦ Supervisão on-line do sistema;

6.8.4. ◦ Relatórios;

6.8.5. ◦ Principais facilidades.

6.9. URA (Unidade de Resposta Audível)

6.9.1. ◦ Especificação e construção de fluxos de URA;

6.9.2. ◦ Gravação e upload de mensagens;

6.9.3. ◦ Testes e debug dos fluxos de URA.

6.10. LOCAL DE TREINAMENTO

6.11. Cada treinamento será realizado através de ambiente WEB(treinamento a distância) imediatamente após os testes e ativação do sistema, e antes de sua entrega definitiva em operação à CONTRATANTE, sob pena de comprometer a parte prática do curso.

6.12. As salas virtuais devem ser de responsabilidade da contratada;

6.13. TREINAMENTO VIA ENSINO A DISTÂNCIA

6.13.1. Além dos treinamentos supracitados, a CONTRATADA deverá ainda disponibilizar à CONTRATANTE a possibilidade da realização de cursos técnicos a distância baseados na internet, através do seu próprio site,



em ambiente WEB, com acesso via browser (navegador), para que os usuários do sistema possam aprimorar seus conhecimentos, esclarecer eventuais dúvidas, obter informações atualizadas, etc;

6.13.2. Todo e qualquer treinamento deste ambiente WEB não limitará em tempo de uso a navegação do usuário, e deverá ainda contemplar Certificado de Conclusão em seu encerramento;

6.13.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento de tutoria on-line, através de chat e em horários específicos, para os alunos matriculados nos cursos;

6.13.4. Entre os treinamentos, deverão ser disponibilizados, no mínimo:

6.13.5. ◦ Operação das funções do ramal do usuário;

6.13.6. ◦ Administrador das facilidades da plataforma;

6.13.7. ◦ Operação do software tarifador;

6.13.8. ◦ Sistema de comunicação unificada;

6.13.9. ◦ Visão geral da solução de atendimento;

6.13.10. ◦ Operação do aplicativo de atendentes;

6.13.11. ◦ Operação das ferramentas de supervisão;

6.13.12. ◦ Configuração do sistema de atendimento;

6.13.13. ◦ Operação dos recursos de gravação;

6.13.14. ◦ Gerenciamento da ferramenta de backup.

7. PRAZOS

7.1. Os serviços contratados deverão estar disponíveis e configurados no prazo de até 30 (trinta) dias consecutivos, a partir do recebimento da nota de empenho.

8. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

8.1. A contratada deverá atender aos chamados segundo as especificações da tabela de serviços abaixo:

Item	Descrição	Categoria	Prazo para solução



1	Software sem condições de funcionamento, onde o problema provoque indisponibilidade total de funcionamento da solução contratada.	Totalmente Inoperante/ Em situação emergencial	08 horas corridas contadas da data e hora da abertura do chamado
2	Falha parcial de qualquer elemento relacionado a solução que ocasione dificuldades de utilização para o usuário final ou de gerenciamento do sistema	Parcialmente Inoperante/ Contornável	Até 2 (dois) dias úteis à abertura do chamado.
3	Atendimento para suporte técnico	Consulta/ Normal	Até 02h (seg a sexta - 08h às 17h).
4	Reestruturação e consultoria de URA e CHATBOT	Estrutural	Até 7 (sete) dias úteis a partir do dia da abertura do chamado.

9. GARANTIA

- 9.1. Durante o período de locação, todos os itens da solução estarão garantidos pela contratada a contar da ativação do sistema entregue em pleno funcionamento.
- 9.2. A licitante vencedora deve manter, durante toda a vigência do contrato, as características técnicas dos equipamentos solicitadas neste edital

10. HABILITAÇÃO TÉCNICA

- 10.1. A Licitante deve apresentar em sua proposta:
- 10.1.1. Documento que contenha a marca e modelo de todos os itens ofertados.
- 10.1.2. Descritivo técnico, em português, contendo maiores informações acerca dos equipamentos e/ou sistemas ofertados.
- 10.1.3. Atestado (s) de Capacidade Técnica emitido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, atestando que a licitante fornece ou já forneceu solução dotada de características compatível em funcionalidade,



quantidades, forma de contratação com no mínimo, 50% do objeto da licitação e que a mesma não possui nada que desabone sua capacidade de fornecimento.

10.1.3.1. O atestado de Capacidade Técnica a que se refere o subitem anterior deverá ser apresentado em papel timbrado, contendo ainda a assinatura do representante, o CNPJ, telefone de contato, e-mail e endereço da pessoa jurídica público ou privada, responsável pela emissão do Atestado e data de emissão do documento.

10.2. A não apresentação de qualquer documento acima implicará na desclassificação da LICITANTE.

11. TABELA DE QUANTITATIVOS E PREÇOS

11.1. Tabela padrão para fornecimento de orçamento

LOTE ÚNICO				
ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	Frequencia	VALOR
1	Locação de Sistema de Comunicação Unificada, constituído de solução completa de software como serviço, licenças de utilização e suporte técnico, conforme especificação detalhada no Termo de Referência.	1	Mensal	
2	Implantação e Treinamento - Plataforma de comunicação Unificada, conforme especificação detalhada no Termo de Referência.	1	único	

V:202402211118



Estudo Técnico Preliminar

Sistema de Comunicação Unificada (PABX)

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

- 1.1. A contratação de um Sistema de comunicação unificada visa:
- 1.2. Garantir uma comunicação eficiente e organizada entre os diversos setores e departamentos municipais, promovendo colaboração entre funcionários e agilizando processos administrativos.
- 1.3. Permitir que os cidadãos entrem em contato com a administração pública de maneira mais acessível, fornecendo um canal dedicado por setores para tirar dúvidas, registrar reclamações e obter informações sobre serviços públicos.
- 1.4. Reduzir custos operacionais, pois a contratação de um serviço em nuvem objetiva eliminar a necessidade de hardwares, acomodações e manutenções físicas nas dependências da prefeitura;
- 1.5. Manter o serviço já existente que engloba todos os telefones externos, ramais, funcionalidades de ramais e serviços receptivos de ligações (UPA, CIOSP, OUVIDORIA, 156, 153, CAC);

2. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

- 2.1. A contratação para continuidade do serviço de Plataforma de comunicação unificada está alinhada com o Plano de contratação Anual pois trata-se de um serviço já prestado e que tem aprovação de sua continuidade no orçamento de 2024.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. **Requisitos técnicos, de Negócio, Temporais e de Capacitação**
- 3.2. O sistema de comunicações unificadas ofertado deve ser:
- 3.3. Totalmente IP,
- 3.4. Prover recursos para troca de mensagens de texto, chamadas de voz e chamadas de vídeo entre usuários do sistema;
- 3.5. Possuir interface gráfica que permita acesso às funções de administração;



- 3.6. O sistema deverá garantir mobilidade, permitindo ao usuário o acesso ao sistema a partir de qualquer microcomputador, independente do sistema operacional utilizado;
- 3.7. Possuir sessões protegidas através da criptografia da sessão;
- 3.8. Possuir agenda web;
- 3.9. Receber chamadas de chat, tendo como origem mídias sociais;
- 3.10. Funcionalidades de chamadas de voz como controle de ligações entrantes e saintes por tipo de ligação, desvio de chamadas, grupos, chefe-secretária, conferências, usuário e senha para realizar chamadas, siga-me;
- 3.11. Possuir relatórios de chamadas entrantes e saintes segundo critérios específicos
- 3.12. Possuir sistema de gravação de ramais das centrais de atendimento
- 3.13. Possuir ferramenta de Central de Atendimento com funcionalidades de midas de voz, char e e-mail.com as seguintes duncionalidades:
- 3.14. Configuração de serviços receptivos e ativos de atendimento
- 3.15. Área de supervisão de serviços e de agentes;
- 3.16. Relatórios;
- 3.17. O sistema de comunicação unificada deve possuir funcionalidade de Unidade de Resposta Audível (URA)
- 3.18. A solução ofertada deve contemplar um sistema de atendimento automático de comunicações via chat, denominado chatbot, com suporte ao atendimento simultâneo de canais de chat;
- 3.19. Solução de gerenciamento da plataforma e sistema de backup;
- 3.20. A solução deve estar disponível para uso 30 dias após a data do empenho
- 3.21. `Necessário treinamento para equipe de TI e atendentes das Centrais de Atendimento.

4. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES

- 4.1. A Plataforma de Comunicação Unificada é um serviço com diferentes funcionalidades. Em relação às quantidades, é imprescindível que permita o registro de 700 ramais

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	QUANTIDADE
1	SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA	01
2	RAMAIS IP	35
3	TERMINAIS DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA	600
4	SISTEMA DE URA (CANAIS)	10
5	SISTEMA DE GRAVAÇÃO (CANAIS)	35
6	SISTEMA DE TARIFICAÇÃO E ANÁLISE DE BILHETAGEM	01
7	CHATBOT (CANAIS)	10



8	POSIÇÕES DE ATENDIMENTO (Central de Atendimento)	25
9	SUPERVISOR (Central de Atendimento)	10

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO

- 5.1. Foram analisadas 04 soluções a fim de ampliar a competitividade, garantir viabilidade econômica e proporcionar as melhores ferramentas que podem garantir o atendimento às demandas do projeto.
- 5.2. A tabela abaixo faz uma correlação entre as especificações técnicas

Marca	Site
Alcatel	https://www.alctel.com.br/ucaas/
Cisco Webex Calling: Cisco Webex Contact Center:	https://www.cisco.com/c/pt_br/solutions/collaboration/webex-calling/index.html
Avaya Cloud Office Avaya OneCloud CCaaS	https://www.avaya.com/br/
Digitro Tecnologia	https://www.digitro.com/

6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 6.1. Pontua-se que o valor do atual contrato está previsto nas leis orçamentárias municipais para o ano de 2024 e deve ser considerado para análise da viabilidade econômica durante a fase orçamento. Por fim, informa-se que o estudo técnico de mercado realizado objetivou a ampliação da possibilidade de marcas nos itens técnicos, atendendo aos princípios da economicidade e eficiência, possibilitando uma garantia de atendimento da solução técnica desejada junto com possibilidades de queda de preço durante a licitação.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

7.1. Descrição de funcionalidade

- 7.2. Possibilitar o entroncamento com rede pública de voz;
- 7.3. Possuir funcionalidade de Agenda web
- 7.4. Receber chamadas de chat, tendo como origem mídias sociais (Telegram, Facebook Messenger e WhatsApp).
- 7.5. Possuir funcionalidades de Sala de Videoconferência
- 7.6. Possibilitar a configuração de facilidades de chamadas telefônicas como:
- 7.6.1. bloqueio de chamadas,



- 7.6.2. sigame,
 - 7.6.3. conferências,
 - 7.6.4. Desvio de chamadas
 - 7.6.5. Formação de grupos,
 - 7.6.6. Função chefe secretária
 - 7.6.7. Transferências
- 7.7. Possuir funcionalidade de tarifação e análise de bilhetagem com possibilidades de extração de relatórios de telefonia;
- 7.8. Possibilidade de gravação de voz;
- 7.9. Possuir ferramenta de Central de Atendimento Telefônico com funções de callcenter
- 7.10. Possuir funcionalidades de URA
- 7.11. Possuir funcionalidades de chatbot
- 7.12. Possuir ambiente web de gerenciamento e acompanhamento da ferramenta
- 7.13. Possuir possibilidade de configuração de perfis de usuários;

7.14. Descrição do suporte

7.14.1. O suporte deve contemplar:

- 7.14.1.1. Software sem condições de funcionamento, onde o problema provoque indisponibilidade total de funcionamento da solução contratada.
- 7.14.1.2. Falha parcial de qualquer elemento relacionado a solução que ocasione dificuldades de utilização para o usuário final ou de gerenciamento do sistema
- 7.14.1.3. Atendimento para suporte técnico
- 7.14.1.4. Reestruturação e consultoria de URA e CHATBOT

-

8. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

- 8.1. Trata-se de uma solução que funciona de forma integral como prestação de serviço, não sendo assim possível seu parcelamento.

9. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

- 9.1. O resultado pretendido é gerenciar as ligações entrantes, saintes e ramais-ramais com a finalidade de garantir a qualidade da execução do serviço público que utiliza as funcionalidades de telefonia.
- 9.2. Quantitativos do serviço a ser gerenciado pelo objeto a ser contratado (Dados de 22/01/2024 00:00 até 21/02/2024 23:59)



Totalizadores	Quantidade de ligações	Duração (h)
Totalizador de Chamadas Entrantes	31591	1155:30:33
Totalizador de Chamadas Saintes	6502	176:00:11

10. CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

- 10.1. Para funcionamento da solução é necessário a disponibilização de telefones IPs e internet em todas as localidades que utilizam a solução. Atualmente a Prefeitura de Campo Largo possui a quantidade necessária de telefones IPs e conexão com a internet em todos os prédios públicos municipais.

11. IMPACTOS AMBIENTAIS

- 11.1. Por trata-se de um serviço em nuvem, hospedado segundo diretrizes do datacenter da contratada, não identifica-se impactos ambientais nas localidades da prefeitura

12. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

- 12.1. Tendo em vista todos os tópicos estudados, posiciona-se a favor da contratação;



MUNICIPIO DE CAMPO LARGO
Assinado Digitalmente por:
 ERIKSON HENRIQUE
 FERRARINI
 010.331.199-89
 13/03/2024 16:17:03



MUNICIPIO DE CAMPO LARGO
Assinado Digitalmente por:
 DANIELLI ARTIGAS DE
 OLIVEIRA FUCK
 058.458.029-03
 14/03/2024 09:08:37
 Assinatura digital avançada com certificado digital não ICP-
 Brasil.

