CONCORRÊNCIA ELETRÔNICA	CE 0520/2026
PROCESSO SGPe	PMSC 7125/2026
CONTRATANTE	Polícia Militar de Santa Catarina
ENVIO DA PROPOSTA	14/08/2026, a partir das 14:00 horas
ABERTURA DA SESSÃO	18/09/2026, a partir das 13:15 horas
INÍCIO DA DISPUTA	18/09/2026, a partir das 13:30 horas
OBJETO	Contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação, voltados para telefonia de voz sobre IP (VoIP), visando o suporte técnico, manutenção da solução de PABX IP desenvolvida em software livre, instalação de solução de SBC (Session Border Controller) virtualizado e a atualização e suporte do BI (Business Intelligence) que permite o controle e otimização do atendimento do 190
EXCLUSIVO ME/EPP	Sim
CRITÉRIO DE JULGAMENTO	MENOR PREÇO POR POR LOTE
VALOR TOTAL ESTIMADO	R$ 159.000,00

Pág. 01 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

EDITAL DE LICITAÇÃO
CONCORRÊNCIA ELETRÔNICA Nº xxxx/2026
Processo nº PMSC 7125/2026

O **Estado de Santa Catarina**, por intermédio da **Secretaria de Estado da Administração**, com sede na Rodovia SC 401, Km 15, nº 4.600, Bloco II, 1º andar, Bairro Saco Grande II, Florianópolis/SC, inscrita no CNPJ sob o nº 82.951.351/0001-42, por intermédio da Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos - DGLC, torna público que fará realizar licitação na **modalidade concorrência,** tipo menor preço, na forma eletrônica, modo de disputa **aberto e fechado** para selecionar proposta objetivando a **contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação, voltados para telefonia de voz sobre IP (VoIP), visando o suporte técnico, manutenção da solução de PABX IP desenvolvida em software livre, instalação de solução de SBC (Session Border Controller) virtualizado e a atualização e suporte do BI (Business Intelligence) que permite o controle e otimização do atendimento do 190**, nos termos da Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, Decreto Estadual nº 1.560, de 11 de junho de 2026, e demais legislações federal e estadual e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1. Envio de proposta: a partir das 14:00 horas do dia 14/08/2026.
1.2. Abertura da sessão: a partir das 13:15 horas do dia 18/09/2026.
1.3. Início da disputa: a partir das 13:30 horas do dia 18/09/2026.
1.4. A concorrência eletrônica será realizado por meio de disputa à distância em sessão pública, via Sistema Integrado de Licitações do Estado de Santa Catarina (LIC), módulo eletrônico (e-LIC).
1.5. Todo e qualquer ato referente ao presente processo licitatório dar-se-á exclusivamente por meio eletrônico via internet.
1.6. A comunicação será realizada utilizando recursos de tecnologia da informação pela Internet, mediante condições de segurança — criptografia e autenticação – em todas as etapas do certame.
1.7. A concorrência, na forma eletrônica, será conduzido com apoio técnico e operacional da Secretaria de Estado da Administração, por intermédio da Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos - DGLC, que atuará como provedor do Sistema Eletrônico para os órgãos integrantes do Sistema de Administração de Gestão de Materiais e Serviços – SAGMS.
1.8. Os trabalhos serão conduzidos por servidores de órgão ou entidade vinculado ao Poder Executivo do Estado de Santa Catarina, denominados agente de contratação e equipe de apoio, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o Sistema LIC, módulo e-LIC, por acesso restrito com login e senha no endereço eletrônico http://e-lic.sc.gov.br.
1.9. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília – DF e, dessa forma, serão registradas no Sistema eletrônico.
1.10. Os documentos relacionados a seguir são parte integrante deste Edital:
Anexo I – Detalhamento do objeto.
Anexo II – Modelo de proposta de preços eletrônica.
Anexo III – Modelo de proposta readequada.
Anexo IV – Minuta de Contrato.
Anexo V – Modelo de declaração de atendimento às legislações vigentes.
Anexo VI – Termo de referência

2. DA LICITAÇÃO

2.1. Do Objeto

2.1.1. A presente licitação destina-se a selecionar proposta objetivando a contratação de tecnologia da informação e comunicação, voltados para telefonia de voz sobre IP (VoIP), visando o

Pág. 02 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

suporte técnico, manutenção da solução de PABX IP desenvolvida em software livre, instalação de solução de SBC (Session Border Controller) virtualizado e a atualização e suporte do BI (Business Intelligence) que permite o controle e otimização do atendimento do 190, conforme especificações, quantitativos e condições estabelecidas e previstas neste Edital e seus Anexos.

2.2. Da Execução da Licitação

2.2.1. O processamento da licitação pela Secretaria de Estado da Administração, será na qualidade de Interveniente Promotora, destinando-se o objeto licitado a atender às necessidades da Polícia Militar de Santa Catarina

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar desta licitação as licitantes interessadas que atenderem às exigências estabelecidas neste Edital.

3.1.1. A licitante deverá atender às exigências da Lei Estadual nº 16.003, de 25 de abril de 2013, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 1.694, de 23 de agosto de 2013, mantendo programas de capacitação de seus trabalhadores no que se refere à saúde e segurança do trabalho.

3.1.1.1 A Administração poderá exigir os comprovantes necessários.

3.1.2. Os itens/lotes identificados com "(**Item exclusivo para ME/EPP**)", no quadro de quantidades do Anexo I, são de participação exclusiva de empresas enquadradas como Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP, que atenderem às exigências estabelecidas neste Edital e nos termos da Lei Complementar n° 123/2006, com as alterações da Lei Complementar 147, de 07 de agosto de 2014, sem prejuízo de sua participação nos demais lotes.

3.2. Não poderão disputar essa licitação:

3.2.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) Anexo(s);

3.2.2. 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;

3.2.3. 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;

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

3.2.5. 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;

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

3.2.7. 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;

3.2.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

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

3.2.10. um usuário representante de duas ou mais empresas, para o mesmo item ou lote do processo;

3.2.11. pessoas jurídicas reunidas em consórcio.

3.2.12. Sociedades cooperativas.

Pág. 03 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

3.3. 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 art. 9º, § 1º da Lei Federal nº 14.133/2021.

3.4. O impedimento de que tratam os itens 3.2.4 e 3.2.7 serão também aplicados à 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 da licitante.

3.5. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.2.2 e 3.2.3 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.

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

3.7. O disposto nos itens 3.2.2 e 3.2.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo da Contratada a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

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

3.9. A vedação de que trata o item 3.2.8 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.

3.10. A participação na licitação implica, sem que tenha sido tempestivamente impugnado o Edital, automaticamente, na aceitação integral e irretratável dos termos e conteúdos deste Edital e seus Anexos, a observância dos preceitos legais e regulamentos em vigor e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos enviados em qualquer fase da licitação, não cabendo, portanto, posterior reclamação.

4. DAS ATRIBUIÇÕES DO AGENTE DE CONTRATAÇÃO

4.1. Conduzir a sessão pública;

4.2. Receber, examinar e decidir (manifestar-se) sobre as impugnações e os pedidos de esclarecimentos ao edital e aos anexos, (e, no caso de impugnações, encaminhá-las à autoridade competente para decisão), além de poder requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração desses documentos;

4.3. Verificar a conformidade da proposta em relação aos requisitos estabelecidos no Edital;

4.4. Coordenar a sessão pública e o envio de lances;

4.5. Verificar e julgar as condições de habilitação;

4.6. Sanear erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos de habilitação e sua validade jurídica (mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos);

4.7. Promover diligências, para:

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

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

4.8. Negociar condições mais vantajosas com o primeiro colocado;

Pág. 04 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

4.9. Receber, examinar e manifestar-se acerca dos recursos e encaminhá-los à autoridade competente para decisão;
4.10. Indicar o vencedor do certame;
4.11. Conduzir os trabalhos da equipe de apoio;
4.12. Encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade competente para propor a sua adjudicação e homologação;
4.12.1. O agente de contratação poderá solicitar manifestação técnica da assessoria jurídica ou de outros setores do órgão ou da entidade, a fim de subsidiar sua decisão.

5. DO CREDENCIAMENTO PARA PARTICIPAR DO CERTAME

5.1. As pessoas físicas ou jurídicas deverão dispor de chave identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao Sistema eletrônico, emitida pelo sistema de Cadastro Geral de Fornecedores do Estado de Santa Catarina da Secretaria de Estado da Administração.
5.1.1. Atribuição de chave de identificação e de senha, obtidas a partir da homologação do Cadastro Geral de Fornecedores, credenciará o interessado em participar da concorrência eletrônico e o qualificará para fornecimento e envio de proposta eletrônica para o objeto correspondente ao grupo-classe indicado no Edital.
5.1.2. Caso não consiga visualizar o processo para envio de proposta eletrônica, o credenciado precisa solicitar qualificação ao grupo-classe correspondente junto ao Cadastro Geral de Fornecedores.
5.1.3. O procedimento para inscrição e alterações, no Cadastro Geral de Fornecedores, encontra-se disponível no site do Portal de Compras pelo endereço http://portaldecompras.sc.gov.br, clicando em seguida no link “Fornecedores”.
5.1.4. A chave de identificação e a senha poderão ser utilizadas em qualquer concorrência na forma eletrônica, correspondente ao seu grupo-classe registrado no Cadastro Geral de Fornecedores, para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no Sistema eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa da Secretaria de Estado da Administração, devidamente justificada.
5.2. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do Sistema ou ao órgão promotor da licitação, a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
5.2.1. As licitantes deverão comunicar imediatamente ao provedor do Sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.
5.3. O credenciamento da licitante e de seu representante legal junto ao Sistema Eletrônico implica na responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes à concorrência eletrônica.
5.3.1. Para o correto funcionamento do Sistema recomendam-se os seguintes requisitos mínimos:
5.3.1.1 conexão de Internet com velocidade nominal de 2MB ou superior;
5.3.1.2 navegadores Internet Explorer 9 ou superior, Chrome ou Firefox;
5.3.1.3 javascript habilitado e pop-ups liberados (não bloqueados).

6. DA PARTICIPAÇÃO NO SISTEMA ELETRÔNICO

6.1. A participação na concorrência eletrônica dar-se-á por meio de acesso restrito e digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta eletrônica de preços, por meio do Sistema eletrônico, observada data e horário limite estabelecidos.

Pág. 05 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

6.1.1. O sistema de licitações estará disponível no endereço http://portaldecompras.sc.gov.br/ ou http://e- lic.sc.gov.br/, na área de acesso restrito.

6.1.2. Efetuado login no Sistema, o fornecedor somente irá visualizar os Editais em que esteja cadastrado no grupo-classe.

6.2. Como requisito para a participação na concorrência, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do Sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências previstas no Edital.

6.2.1. Quando a licitante for beneficiária da Lei Complementar nº 123/2006 e suas alterações, deverá manifestar em campo próprio do Sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento das exigências previstas na lei.

6.2.2. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas na legislação vigente aplicável à matéria.

6.3. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no Sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

6.4. Qualquer elemento que possa identificar a licitante, importa na desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas no Edital.

6.5. Caberá à licitante acompanhar as operações no Sistema Eletrônico durante a sessão pública da concorrência, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo Sistema ou de sua desconexão.

6.6. As licitantes deverão solicitar o cancelamento da chave de identificação ou da senha de acesso por interesse próprio.

6.7. O fornecedor descredenciado no Cadastro Geral de Fornecedores terá sua chave de identificação e senha suspensas automaticamente.

7. DAS IMPUGNAÇÕES E DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO

7.1. Qualquer pessoa, até 03 (três) dias úteis antes da abertura da sessão, poderá impugnar o ato convocatório e/ou solicitar esclarecimento sobre os seus termos, exclusivamente por meio eletrônico via internet, nos endereços eletrônicos www.portaldecompras.sc.gov.br, quando optar por efetuar o download do Edital como interessado ou e-lic.sc.gov.br, quando acessar o *link* do processo, selecionando painel de controle botão “Fórum”.

7.1.1. Fornecedores cadastrados podem optar ao efetuar o *login*, acessando o processo eletrônico, botão “Impugnação”.

7.2. O Sistema permite, após salvar as informações iniciais e emitir o número de registro da impugnação, inserir anexos na aba correspondente.

7.2.1. As impugnações registradas no Sistema, com ou sem anexos, constituem meio legal de prova, não sendo obrigatório o encaminhamento do original.

7.3. Não serão aceitos quaisquer documentos senão pelo Sistema eletrônico.

7.4. 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.

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

8. DA PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇOS

8.1. Após a divulgação do Edital no endereço eletrônico, as licitantes interessadas deverão encaminhar proposta e, se for o caso, o(s) respectivo(s) Anexo(s), até a data e hora marcadas para abertura da sessão, exclusivamente por meio do Sistema eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

Pág. 06 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

8.2. Até a abertura da sessão, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente enviada.

8.3. As licitantes receberão, por e-mail, comprovante de recebimento das suas propostas eletrônicas enviadas, com a indicação do dia e respectivo horário de registro.

8.4. A proposta enviada não poderá ter prazo de validade inferior a 90 (noventa) dias, contados da data limite para apresentação das propostas nesta concorrência, sendo este o prazo considerado em caso de omissão.

8.5. Sob pena de desclassificação, a proposta eletrônica deverá ser preenchida indicando o valor unitário e total dos serviços, expressos em reais, com no máximo 2 (duas) casas decimais no campo "valor da proposta".

8.6. No valor da proposta devem estar inclusos todos os custos com a remuneração, encargos sociais, operacionais, previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais, bem como taxas, impostos, fretes, e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços.

8.6.1. A licitante deverá apresentar em sua proposta apenas um preço por item do edital, vetada diferenciação de preços em decorrência de local de entrega do item, forma ou local de acondicionamento do item ou quaisquer outras circunstâncias não previstas neste instrumento.

8.7. A proposta de preços com base nas especificações constantes neste Edital e seus Anexos, estará condicionada às informações cadastradas no Sistema de Cadastro Geral de Fornecedores, que contém, obrigatoriamente, a razão social completa e CNPJ da licitante, endereço, telefone e endereço eletrônico (*e-mail*).

8.7.1. A licitante não poderá identificar-se (nome, CNPJ, papel timbrado da empresa, telefone, e-mail, site da empresa, etc.) nesta proposta comercial, **sob pena de desclassificação**.

8.8. As licitantes deverão manter suas informações cadastrais atualizadas, junto ao Cadastro Geral de Fornecedores, ficando responsáveis pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens divulgadas via "*chat*" ou emitidas pelo Sistema junto ao seu endereço eletrônico (*e- mail*).

8.9. As propostas apresentadas serão irretratáveis e irrenunciáveis, na forma da lei.

8.10. A apresentação da proposta implica na aceitação de todas as condições deste Edital.

8.11. A licitante vencedora do certame, quando houver cotação de proposta por Lote, deverá ajustar sua proposta no Sistema eletrônico, com os respectivos valores unitários readequados ao valor total representado pelo lance vencedor, no prazo de 01 (um) dia útil, contado a partir da solicitação do agente de contratação juntamente com o envio da documentação da proposta.

8.11.1. Quando por lote, o valor unitário readequado não poderá ser superior àquele oferecido na proposta inicial registrada no sistema e-Lic.

8.11.2. Quando por lote, o valor unitário readequado de cada item não poderá ser superior aos valores individuais de referência definidos para a licitação, disponíveis no processo e no sistema e-Lic.

9. DA SESSÃO PÚBLICA DA CONCORRÊNCIA

9.1. Iniciada a sessão pública da concorrência, esta não será suspensa ou transferida, salvo motivo excepcional assim caracterizado pelo agente de contratação.

9.2. Verificando-se o adiamento da sessão pública da concorrência, o agente de contratação determinará nova data para continuação dos trabalhos, ficando intimadas as licitantes.

9.3. O agente de contratação poderá interromper a sessão, temporariamente, para determinar alguma providência administrativa para o bom andamento dos trabalhos.

9.4. No caso de desconexão do agente de contratação, no decorrer da etapa de lances, se o Sistema Eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

Pág. 07 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

9.5. Quando a desconexão do agente de contratação persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão da concorrência na forma eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

10. DA ABERTURA DA SESSÃO E ETAPA DE LANCES

10.1. A partir do horário previsto no Edital terá início a sessão pública da concorrência eletrônica, momento em que o Sistema disponibilizará campo próprio (*Chat*) para troca de mensagens entre o agente de contratação e as licitantes.

10.2. O agente de contratação verificará propostas eletrônicas enviadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no Edital.

10.2.1. A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no Sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

10.2.1.1 O fornecedor que tiver a sua proposta desclassificada, terá o tempo de 5 (cinco) minutos para solicitar reconsideração, findo o qual, o agente de contratação irá analisar a justificativa, fundamentando sua decisão.

10.2.1.2 A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

10.2.2. O Sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo agente de contratação , sendo que somente estas participarão da fase de lances.

10.2.3. As propostas apresentadas com o mesmo valor serão ordenadas automaticamente pelo sistema, por meio de sorteio eletrônico.

10.3. A partir do horário previsto no Edital o agente de contratação dará início à etapa da disputa.

10.3.1. O agente de contratação abrirá o item/lote quando então as licitantes poderão encaminhar lances, exclusivamente, por meio do Sistema eletrônico.

10.3.2. O lance deverá ser pelo **“MENOR PREÇO POR LOTE”**.

10.3.3. Será considerada como primeiro lance a proposta inicial apresentada.

10.4. As licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do Sistema eletrônico, sendo imediatamente informado do seu recebimento e do valor consignado no registro, visualizando seu horário e valor no *link* “histórico de lances”.

10.5. As licitantes poderão oferecer lances sucessivos somente inferiores ao último por ele ofertado e registrado pelo Sistema, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro.

10.6. Somente a licitante de menor lance dentre os ofertados, e enquanto mantiver esta situação, visualiza em tempo real o ícone “troféu”.

10.7. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da licitante.

10.7.1. O Sistema não identificará os autores dos lances, podendo visualizar valores e horários registrados no *link* “histórico de lances”.

10.8. O procedimento seguirá de acordo com o **modo de disputa "aberto e fechado"** em que as licitantes apresentarão, no Sistema Eletrônico, lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

10.8.1. 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.

10.8.2. 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.

Pág. 08 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

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

10.8.4. 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 3, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

10.8.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores e realizará a verificação automática dos requisitos para a aplicação da Lei Complementar nº 123/2006, na sequência, o agente de contratação deverá negociar diretamente com o proponente para que seja obtido preço melhor.

10.9. Depois de encerrados, automaticamente, os itens/lotes para a recepção de lances, por comando do agente de contratação, encerrar-se-á a fase competitiva (etapa da disputa) e o Sistema Eletrônico emitirá aviso via *chat* iniciando as fases de negociação, aceitabilidade e habilitação.

10.9.1. Deverá o agente de contratação, antes de anunciar o vencedor, encaminhar, pelo Sistema eletrônico, contraproposta diretamente à proponente que tenha enviado o lance de menor preço, para que seja obtida melhor proposta, bem como decidir sobre sua aceitação, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no Edital.

10.9.2. A negociação será realizada por intermédio do Sistema de troca de mensagens (*chat*), podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

10.9.3. A negociação deverá 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.

10.9.4. Para itens divididos em cota reservada para ME/EPP e cota de livre participação, caso a cota reservada reste Deserta ou Frustrada. O agente de contratação consultará a empresa vencedora da cota livre (independente desta ser ME/EPP ou não) acerca do interesse em assumir a cota reservada de ME/EPP. Caso esta manifeste o interesse, a cota reservada será adjudicada em favor da mesma.

10.9.5. Se a mesma empresa vencer a cota reservada (para microempresa e empresa de pequeno porte) e a cota principal/livre participação, a contratação deverá ocorrer pelo menor preço cotado.

10.10. Ocorrendo o empate será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte.

10.10.1. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas/lances enviados pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 10% (dez por cento) superiores à proposta/lance mais bem classificado, conforme disposto na Lei Complementar nº 123/2006 e suas alterações.

10.10.2. Ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

10.10.2.1 o Sistema aplicará automaticamente o benefício da Lei Complementar nº 123/2006 e suas alterações, quando houver empresas dentro das condições previstas na lei;

10.10.2.2 o Sistema convocará automaticamente a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada, momento que abrirá campo para recepção de lances, para enviar nova proposta inferior àquela considerada vencedora do certame no prazo máximo de 5 (cinco) minutos sob pena de preclusão;

10.10.2.3 não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do inciso I, do caput do artigo 45, da Lei Complementar nº 123/2006 e suas alterações, serão convocados os remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese dos §§ 1º e 2º, do art. 44, da Lei Complementar nº 123/2006, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

10.11. O disposto no subitem 10.11 somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido enviada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

10.12. Na hipótese da não contratação nos termos previstos no subitem 10.11, o objeto licitado

Pág. 09 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedor do certame.

10.13. A disposto ao item 10.11 não se aplica para itens/lotes com valor estimado superior a R$4.800.000,00.

11. DA FASE DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

11.1. Encerrada a etapa de negociação, será considerada primeira classificada a proposta que, obedecendo às condições, especificações e procedimentos estabelecidos em conformidade com este Edital, apresentar o **"MENOR PREÇO POR LOTE"**.

11.2. O agente de contratação verificará se a licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei Federal nº 14.133/2021 e demais legislações correlatas, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta ao seguinte cadastros:

11.2.1. da existência de registros impeditivos da contratação no CGU-PAD, que contempla Certidão negativa correcional (CGU-PJ, CEIS, CNEP e CEPIM), e Certidão negativa correcional (ePAD e CGU-PAD) (https://certidoes.cgu.gov.br/);

11.2.2. da existência de registros impeditivos da contratação no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

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

11.2.4. Caso conste na consulta de situação da licitante a existência de ocorrências, a licitante será convocada para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

11.3. O agente de contratação solicitará à licitante mais bem classificada que envie:

11.3.1. A proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, conforme Anexo III, constando:

11.3.1.1 Valores unitários e totais readequados ao valor total representado pelo lance vencedor;

11.3.1.2 Razão Social da empresa;

11.3.1.3 Endereço completo e atualizado;

11.3.1.4 Telefone para contato;

11.3.1.5 Endereço de e-mail;

11.3.1.6 Representante legal da empresa (nome, CPF, RG, cargo/função na empresa, telefones de contato);

11.3.1.7 Sócio(s) majoritário(s) da empresa (nome, CPF/CNPJ, RG) conforme ato constitutivo vigente.

11.3.1.8 Dados bancários:

11.3.1.8.1. Banco (nº e nome do banco para pagamento);

11.3.1.8.2. nº da agência bancária com dígito;

11.3.1.8.3. nº da conta bancária com dígito.

11.3.2. Declaração de atendimento às legislações vigentes conforme anexo V deste edital.

11.3.3. Especificação técnica da solução proposta, demonstrando aderência aos requisitos do TR.

11.3.4. Plano de trabalho.

11.3.5. Os documentos exigidos para habilitação constantes no item 12 deste edital que não estejam contemplados no CCF, ou que estejam vencidos neste cadastro.

Pág. 10 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

11.3.5.1 Os documentos de habilitação solicitados ao item 11.3.5 devem ser apresentados em arquivo distinto dos documentos referentes a proposta atualizada de preços, para análise no momento oportuno do rito licitatório.

11.4. Os documentos solicitados no subitem 11.3 deverão ser inseridos como Anexos no Sistema Eletrônico em até 01 (um) dia útil, a contar da convocação do agente de contratação, via "CHAT".

11.5. Se a licitante primeiro classificada, após a fase de negociação, quando solicitado, não apresentar documento adicional e/ou amostra, e, quando enviado, os mesmos não atenderem ao exigido no Edital, terá sua proposta desclassificada.

11.6. Serão desclassificadas as propostas que:

11.6.1. não obedecerem às especificações técnicas contidas no Detalhamento do objeto (Anexo I);

11.6.2. contiverem vícios insanáveis;

11.6.3. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela administração;

11.6.4. apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus Anexos, desde que insanável.

11.7. Não serão consideradas, para efeitos de julgamento, quaisquer vantagens não previstas no Edital.

11.8. Caso sejam constatados, pelo agente de contratação ou área técnica, indícios de inexequibilidade, será realizada diligência para oportunizar que a licitante comprove, sob pena de desclassificação:

11.8.1. que o seu custo não ultrapassa o valor da proposta; e/ou

11.8.2. existirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

11.9. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

11.10. **Dos critérios de aceitabilidade dos preços unitários e global;**

11.10.1. Não serão aceitos os preços unitários ou global que possuam valor superior aos valores estimados no orçamento estimativo elaborado para esta licitação;

12. DA FORMA DE SOLICITAÇÃO E ENTREGA DE AMOSTRA(S), PROSPECTO(S) E DOCUMENTO(S) ADICIONAL(IS)

12.1. Não serão exigidas amostras para a presente licitação.

13. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

13.1. **Certificado de Cadastro de Fornecedores – CCF:**

13.1.1. A habilitação das licitantes será analisada por meio do Certificado de Cadastro de Fornecedores – CCF, emitido pela Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos - DGLC, da Secretaria de Estado da Administração, pertinente ao grupo-classe objeto desta licitação, para verificação da regularidade dos documentos a seguir elencados, devendo apresentar prazo de validade, no mínimo, até a data limite fixada para a abertura das propostas.

13.1.2. Os documentos exigidos para habilitação, que não estejam contemplados no CCF ou que estejam vencidos no Cadastro deverão ser apresentados por meio eletrônico, após convocação do agente de contratação no Sistema Eletrônico via "*Chat*", em até 01 (um) dia útil, inseridos como Anexos no Sistema Eletrônico.

13.1.3. O agente de contratação ou equipe de apoio, verificará, nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, a autenticidade dos documentos solicitados e enviados, constituindo meio legal de prova, para fins de habilitação.

13.2. **Da habilitação jurídica:**

Pág. 11 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

13.2.1. Registro Comercial, arquivado na Junta Comercial respectiva, no caso de Empresa Individual; ou

13.2.2. Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial, em se tratando de Sociedade Comercial; e, no caso de Sociedade por Ações, acompanhado dos documentos referentes às eleições de seus administradores; ou

13.2.3. Inscrição do Ato Constitutivo, no caso de Sociedades Civis, acompanhada de prova da Diretoria em Exercício, devidamente registrado em cartório; ou

13.2.4. Decreto de autorização, em se tratando de Empresa ou Sociedade Estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir; ou

13.2.5. Cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional

13.3. **Da habilitação fiscal, social e trabalhista:**

13.3.1. Prova de regularidade com a Fazenda Federal (relativos aos Tributos Federais, Dívida Ativa e Seguridade Social/INSS);

13.3.2. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede da licitante, mediante apresentação de certidão emitida pela Secretaria competente do Estado;

13.3.3. Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede da licitante ou outra equivalente, na forma da lei;

13.3.4. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), emitida pela Caixa Econômica Federal;

13.3.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

13.3.6. Os comprovantes de regularidade fiscal e trabalhista exigidos deverão apresentar prazo de validade, no mínimo, até a data limite fixada para a abertura das propostas. Não constando a vigência, será considerado o prazo de 90 (noventa) dias da data da emissão.

13.4. **Da regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte:**

13.4.1. A regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte que apresentem restrição (documento vencido) no Certificado de Cadastro de Fornecedores – CCF, deverá ser comprovada, com o encaminhamento de documento hábil no prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

13.4.2. A não regularização da documentação, no prazo estabelecido, implicará na decadência do direito da microempresa ou empresa de pequeno porte à contratação, sem prejuízo das sanções administrativas cabíveis por descumprimento de obrigações previstas neste Edital e na legislação vigente aplicável à matéria (advertência, multa, impedimento de licitar e contratar com a Administração), sendo facultada à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato ou revogar a licitação.

13.4.3. A verificação posterior de que, nos termos da lei, o declarante não se enquadra como microempresa ou empresa de pequeno porte sujeitará a aplicação das sanções administrativas previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, sem prejuízo de apuração de ocorrência da prática de crime na esfera penal.

13.5. **Da qualificação econômico-financeira:**

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

Pág. 12 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

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

13.5.3. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas: Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo)/(Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);

13.5.4. Solvência Geral (SG)= (Ativo Total)/(Passivo Circulante +Passivo não Circulante); e

13.5.5. Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante)/(Passivo Circulante).

13.5.6. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% (dez porcento) do valor total estimado da contratação.

13.5.7. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

13.5.8. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitarse-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º)

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

13.5.10. Fica dispensada a apresentação de balanço patrimonial e dos índices dele relacionados pelas microempresas e empresas de pequeno porte, quando se tratar de licitação para o fornecimento de bens para pronta entrega ou locação de materiais, conforme disposto no art. 25 da Lei Complementar Estadual nº 631, de 21 de março de 2014.

13.6. **Da qualificação técnica:**

13.6.1. A licitante deverá comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto desta licitação, em características, quantidades e prazos, mediante a apresentação de atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

13.6.2. São consideradas parcelas de maior relevância técnica do objeto, para fins do art. 67 da Lei nº 14.133/2021, as atividades relacionadas à:

13.6.2.1 manutenção e suporte de solução de PABX IP baseada em Asterisk;

13.6.2.2 implantação, operação, manutenção ou suporte de solução de Contact Center com Distribuição Automática de Chamadas (DAC);

13.6.2.3 implantação, configuração, administração ou suporte de Session Border Controller (SBC);

13.6.2.4 desenvolvimento, implantação ou manutenção de solução de Business Intelligence aplicada ao ambiente de telefonia.

13.6.3. As parcelas acima foram definidas como de maior relevância técnica por compreenderem os componentes essenciais à execução do objeto contratado, sendo responsáveis pela disponibilidade, continuidade, segurança, gerenciamento e monitoramento da infraestrutura de telefonia IP e dos serviços de atendimento. A execução inadequada dessas atividades poderá comprometer a continuidade dos serviços de comunicação da Administração, tornando indispensável a comprovação de experiência prévia da licitante na execução de serviços com características compatíveis.

13.6.4. Nos termos do art. 67, § 2º, da Lei nº 14.133/2021, o quantitativo mínimo exigido para comprovação da execução das parcelas de maior relevância técnica não excederá 50% (cinquenta por cento) do quantitativo previsto para cada parcela objeto da comprovação, observados os limites legais e os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Pág. 13 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

13.6.5. documentos a serem apresentados pelo licitante vencedor:

13.6.5.1 Certificação DCAP – Digium Certified Asterisk Professional (obrigatória, por ao menos um profissional do quadro da empresa), com justificativa técnica: essencial para garantir competência na manutenção do sistema Asterisk em nível profissional.

13.6.5.2 Certificação DCAA – Digium Certified Asterisk Administration (obrigatória, por ao menos um profissional), com justificativa técnica: necessária para administração avançada do PABX IP.

13.6.5.3 Certificação ITIL Foundation (por ao menos um profissional), com justificativa: assegura gestão de serviços de TI segundo boas práticas.

13.6.5.4 Certificação emitida pelo fabricante dos Gateways e/ou SBCs (KHOMP ou equivalente), com justificativa: garante compatibilidade e suporte de nível adequado ao hardware em uso na PMSC.

13.6.5.5 Atestado de Capacidade Técnica-Operacional, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando execução de serviços compatíveis com o objeto (PABX IP Asterisk, Contact Center com DAC, SBC, BI de telefonia), limitado ao quantitativo mínimo de até 50% das parcelas de maior relevância, conforme art. 67, §2º, da Lei nº 14.133/2021.

13.6.5.6 Quanto ao vínculo profissional dos detentores de certificações: será admitida a apresentação de declaração de contratação futura do profissional detentor do atestado, desde que acompanhada de declaração de anuência do profissional, nos termos do entendimento consolidado na jurisprudência do TCU.

13.6.6. Qualificação Técnico-Profissional

13.6.6.1 Conforme descrito na Seção 13.6.5, são exigidas as certificações DCAP, DCAA e ITIL Foundation, além de certificação do fabricante dos equipamentos de hardware utilizados (KHOMP Indústria e Comércio ou equivalente). Os profissionais certificados devem integrar o quadro permanente da empresa durante toda a vigência contratual.

13.6.6.2 Quanto ao vínculo profissional: será admitida declaração de contratação futura do profissional detentor das certificações exigidas, desde que acompanhada de declaração de anuência do respectivo profissional, conforme entendimento do TCU sobre comprovação de vínculo na fase de habilitação.

13.7. Todos documentos deverão ser apresentados na língua nacional do Brasil, ou original traduzido por tradutor oficial, por meio eletrônico, em até 01 (um) dia útil após convocação do agente de contratação via "*Chat*", inseridos como Anexos no Sistema Eletrônico.

13.8. 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 Federal nº 14.133/2021.

13.9. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

13.10. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 13.9, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do agente de contratação, a apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, para:

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

13.10.2. suprimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante; e

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

Pág. 14 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

13.10.4. Findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

13.11. Na hipótese de a licitante não atender às exigências para habilitação, o agente de contratação examinará a proposta subsequente e realizará a negociação, e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente Edital.

13.12. Os documentos quando solicitados por meio eletrônico, deverão ser inseridos como Anexos no Sistema, no prazo de até 01 (um) dia útil, a contar da convocação do agente de contratação, via "CHAT".

14. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

14.1. Após a fase de habilitação, encerrados os itens/lotes e declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar sua intenção de recorrer, de forma imediata, em campo próprio do Sistema, sendo-lhe concedido o prazo de 03 (três) dias úteis para a envio das razões do recurso, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a enviar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista dos autos.

14.1.1. A falta de manifestação imediata da licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do subitem 13.1, importará na decadência desse direito.

14.1.2. Para fins deste Edital considera-se "imediata", a manifestação realizada no prazo de 30 (trinta) minutos, contado a partir do encerramento da fase de habilitação.

14.2. O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

14.3. O Sistema permite, após salvar as informações iniciais e emitir o número de registro do recurso, inserir Anexos antes de fechar a janela.

14.3.1. Os recursos registrados no Sistema, constituem meio legal de prova, desde que devidamente assinados, não sendo obrigatório o encaminhamento do original.

14.4. Não serão conhecidos os recursos apresentados fora do prazo legal.

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

15. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

15.1. O licitante, contratado ou beneficiário de ARP será responsabilizado administrativamente por conduta que se enquadre nas seguintes infrações administrativas, nos termos do art. 155 da Lei federal nº 14.133, de 2021:

15.1.1. dar causa à inexecução parcial do contrato;

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

15.1.3. dar causa à inexecução total do contrato;

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

15.1.5. não manter a proposta, exceto em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

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

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

15.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa para concorrer ao certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

15.1.9. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

15.1.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

Pág. 15 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

15.1.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação; e
15.1.12. praticar ato lesivo estabelecido no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
15.2. Ao licitante, contratado ou beneficiário de ARP que incorrer nas infrações de que trata o item 15.1 deste edital poderão ser aplicadas as seguintes sanções administrativas de que trata o art. 156 da Lei federal nº 14.133, de 2021, observados os parâmetros e os procedimentos estabelecidos no Decreto 1.560/2026, em estrita observância aos princípios do devido processo legal, do contraditório e da ampla defesa:
15.2.1. advertência;
15.2.2. multa;
15.2.3. impedimento de licitar e de contratar; e
15.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
15.3. As sanções estabelecidas nos itens 15.2.1, 15.2.3 e 15.2.4 poderão ser aplicadas cumulativamente com a sanção de que trata o inciso 15.2.
15.4. A sanção de impedimento de licitar e de contratar de que trata o item 15.2.3, quando aplicada, impedirá o licitante de contratar apenas no âmbito da Administração Pública Estadual Direta e Indireta, nos termos do § 4º do art. 156 da Lei federal nº 14.133, de 2021.
15.5. A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar de que trata o item 15.2.4, quando aplicada, impedirá o licitante de contratar com a Administração Pública Direta e Indireta de todos os entes federativos, conforme o disposto no § 5º do art. 156 da Lei federal nº 14.133, de 2021.
15.6. A aplicação das sanções estabelecidas no item 15.2 não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública Estadual.
15.7. A sanção de advertência será aplicada como medida de correção de conduta ao fornecedor que der causa à inexecução parcial do contrato e desde que, na análise do caso específico, não se justifique a imposição de penalidade mais grave.
15.7.1. Considera-se inexecução parcial do contrato o descumprimento de obrigações contratuais principais ou acessórias, inclusive o descumprimento de prazos e a imposição de obstáculos ao regular desenvolvimento da relação contratual, ainda que tais condutas não afetem diretamente a execução ou a entrega do objeto contratado.
15.8. A sanção de multa será aplicada ao licitante, contratado ou beneficiário de ARP, responsável por qualquer das infrações administrativas de que trata o art. 155 da Lei federal nº 14.133, de 2021, não podendo ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor contratado ou do valor estimado da contratação, conforme o caso, observando-se os seguintes parâmetros:
15.8.1. multa de mora de 0,5% (cinco décimos por cento), por dia de atraso, limitado a 10% (dez por cento) da parcela prejudicada do contrato, ao responsável por ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação, sem motivo justificado;
15.8.2. multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor estimado da contratação ao responsável por:
15.8.2.1 deixar de entregar a documentação exigida para o certame; e
15.8.2.2 não manter a proposta, exceto em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
15.8.3. multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela prejudicada ao responsável por dar causa à inexecução parcial do contrato;
15.8.4. multa de 10% (dez por cento) sobre o valor contratado ao responsável por dar causa à inexecução parcial do contrato que resulte em grave dano à Administração Pública Estadual, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
15.8.5. multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado da contratação ao responsável por não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado

Pág. 16 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

dentro do prazo de validade de sua proposta;
15.8.6. multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor contratado ao responsável por dar causa à inexecução total do contrato; e
15.8.7. multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor contratado ou o valor estimado da contratação, conforme o caso, ao responsável por:
15.8.7.1 apresentar declaração ou documentação falsa para concorrer ao certame ou declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
15.8.7.2 fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
15.8.7.3 comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza; e
15.8.7.4 praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.
15.8.8. Nos contratos ou nas ARPs que ainda não foram celebrados, os percentuais estabelecidos nos itens 15.8.1 a 15.8.7 incidirão sobre o valor estimado da contratação, podendo ser limitado ao valor do item ou do lote objeto do descumprimento, conforme o caso.
15.8.9. Nas hipóteses previstas em lei em que a Administração Pública Estadual substitua o termo de contrato por outro instrumento hábil, os percentuais estabelecidos nos itens 15.8.1 a 15.8.7 incidirão sobre o valor do instrumento substituto.
15.8.10. A aplicação da multa de mora de que trata o art. 162 da Lei federal nº 14.133, de 2021, não impedirá que a Administração Pública Estadual a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções estabelecidas neste Decreto.
15.8.11. Nas hipóteses estabelecidas nos incisos 15.8.3, 15.8.4, 15.8.5 e 15.8.6, o agente público responsável pela decisão acerca da dosimetria poderá dobrar o percentual da multa, mediante decisão devidamente fundamentada, considerando as peculiaridades do caso específico, a natureza e a gravidade da infração e os danos dela decorrentes para a Administração Pública Estadual, para o funcionamento dos serviços públicos ou para o interesse público.
15.9. O valor da multa aplicada será descontado dos pagamentos devidos pela Administração Pública Estadual ao fornecedor, inclusive aqueles relativos a outros contratos celebrados com o mesmo fornecedor.
15.9.1. Se as multas aplicadas e as indenizações devidas forem superiores aos valores eventualmente devidos pela Administração Pública Estadual ao fornecedor, a diferença será descontada da garantia prestada ou cobrada administrativamente ou judicialmente.
15.10. Será aplicada a sanção de impedimento de licitar e de contratar com a Administração Pública Estadual Direta e Indireta, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, ao licitante, contratado ou beneficiário de ARP que praticar infrações administrativas estabelecidas na Lei federal nº 14.133, de 2021, quando não for cabível a aplicação de sanção mais grave, observados os seguintes critérios:
15.10.1. até 1 (um) ano ao responsável que der causa ao retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
15.10.2. até 2 (dois) anos ao responsável que:
15.10.2.1 der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração Pública Estadual, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
15.10.2.2 deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
15.10.2.3 não mantiver a proposta, exceto em decorrência de fato superveniente devidamente justificado; e
15.10.2.4 não celebrar o contrato ou a ARP ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta; e
15.10.3. até 3 (três) anos ao responsável que der causa à inexecução total do contrato.
15.11. Será aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública Direta e Indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, ao licitante, contratado ou beneficiário de ARP, responsável pelas

Pág. 17 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

seguintes infrações administrativas, observando-se os parâmetros estabelecidos:

15.11.1. até 4 (quatro) anos, ao responsável que apresentar declaração ou documentação falsa para concorrer ao certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

15.11.2. até 5 (cinco) anos ao responsável que praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação; e

15.11.3. até 6 (seis) anos ao responsável que:

15.11.3.1 fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

15.11.3.2 comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza; ou

15.11.3.3 praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei federal nº 12.846, de 2013.

15.11.4. Será aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública Direta e Indireta de todos os entes federativos, nas hipóteses estabelecidas no item 15.10, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, quando se justificar a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e de contratar com a Administração Pública Estadual.

15.12. Na aplicação das sanções, a Administração Pública Estadual deverá observar:

15.12.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

15.12.2. as peculiaridades do caso específico;

15.12.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

15.12.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública Estadual, para o funcionamento dos serviços públicos ou para o interesse coletivo; e

15.12.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável pela infração, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

15.12.6. São circunstâncias agravantes:

15.12.6.1 a prática da infração com violação de dever inerente a cargo, ofício ou profissão;

15.12.6.2 a obstrução à atuação da fiscalização;

15.12.6.3 a persistência ou o prolongamento da infração; e

15.12.6.4 a reincidência.

15.12.7. Verifica-se a reincidência nos casos em que o acusado comete nova infração depois de já ter sido sancionado por infração anterior da qual não caiba mais recurso.

15.12.8. Para efeito de reincidência:

15.12.8.1 será considerada a decisão definitiva proferida no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta de todos os entes federativos, quando aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar;

15.12.8.2 não será considerada a condenação anterior se entre a data da publicação da respectiva decisão definitiva e a data do cometimento da nova infração tiver decorrido período de tempo superior a 5 (cinco) anos; e

15.12.8.3 não fica assim caracterizada, se tiver ocorrido a reabilitação em relação à infração anterior.

15.12.9. São circunstâncias atenuantes:

15.12.9.1 a primariedade;

15.12.9.2 a tentativa comprovada de evitar ou minorar as consequências da infração antes do julgamento;

15.12.9.3 a reparação do dano antes do julgamento; e

15.12.9.4 a confissão da autoria da infração.

15.12.10. Considera-se primário aquele que não tenha sido sancionado definitivamente por infração administrativa estabelecida em lei ou que já tenha sido reabilitado.

15.12.11. Caracterizadas as circunstâncias atenuantes de que trata o item 15.12.9, a autoridade competente para decisão e aplicação de sanção administrativa, na análise do caso

Pág. 18 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

específico e desde que devidamente fundamentado, poderá reduzir o valor da multa, em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e respeitados os limites estabelecidos no § 3º do art. 156 da Lei federal nº 14.133, de 2021.

16. DA CONTRATAÇÃO

16.1. A celebração do Contrato será formalizada com o órgão requisitante, mediante a emissão do Contrato, consoante minuta que constitui o Anexo IV deste Edital.

16.1.1. A empresa deverá apresentar relação contendo o nome dos sócios, CPF, endereço da sede, foto da fachada, etc. (Lei Estadual nº. 17.983/2020).

16.2. Da convocação para assinatura do Contrato:

16.2.1. Transcorrido o prazo recursal, adjudicado o objeto e homologado o resultado, a licitante vencedora será convocada via endereço eletrônico (e-mail) para, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data da convocação, assinar o Contrato.

16.2.1.1 A assinatura do contrato se dará de forma eletrônica, mediante uso de certificação digital ICP Brasil, no mesmo prazo indicado no subitem acima.

16.2.1.2 A licitante convocada poderá pedir prorrogação do prazo, por igual período, para assinatura do Contrato, desde que formulada no curso do prazo inicial e alegado justo motivo, condicionado o atendimento do requerido, à aceitação dos motivos pela Contratante.

16.2.2. Se a licitante vencedora não apresentar situação de habilitação regular ou, dentro do prazo de validade de sua proposta, se recusar a assinar o Contrato, poderá ser convocada outra licitante. Neste caso, será observada a ordem de classificação, averiguada a aceitabilidade de sua oferta, procedendo a sua habilitação e, sucessivamente, até a apuração de um que atenda ao Edital e seus Anexos, que será declarada a vencedora do certame, devendo o agente de contratação negociar diretamente com a licitante para que seja obtido melhor preço.

16.3. Da execução do Contrato

16.3.1. São partes integrantes do Contrato a ser assinado, como se transcritos estivessem, o presente Edital de licitação, seus Anexos e quaisquer complementos, bem como os documentos, propostas e informações apresentadas pela licitante vencedora e que deram suporte ao julgamento da licitação.

17. DA SUBCONTRATAÇÃO

17.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

18. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

18.1. As despesas referentes à execução do Contrato correrão à conta da seguinte dotação orçamentária:

Órgão/Unidade Orçamentária	Subação	Natureza de Despesa	Fonte
16097	13221	33.90.40	1.753.111.036

19. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

19.1. Cópias e vistas obedecerão aos seguintes procedimentos:

19.1.1. Cópia deste Edital e seus Anexos poderá ser obtida pelos interessados, no endereço eletrônico http://portaldecompras.sc.gov.br/.

19.1.2. Vistas ao processo licitatório poderão ser realizadas no endereço eletrônico https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/atendimento, informando o nº do processo **PMSC 7125/2026.**

Pág. 19 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

19.2. É facultado ao agente de contratação ou à autoridade superior, em qualquer fase desta licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

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

19.4. A Secretaria de Estado da Administração – SEA poderá revogar a presente concorrência por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar o ato, ou anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

19.5. O presente Edital e seus Anexos poderão ser alterados, pela Secretaria de Estado da Administração – SEA, antes de aberta a licitação, no interesse público, por sua iniciativa ou decorrente de provocação de terceiros, atendido o que estabelece a Lei Federal nº 14.133/2021, bem como adiar ou prorrogar o prazo para recebimento e/ou a abertura das Propostas Eletrônicas e Documentos Adicionais.

19.5.1. Caso ocorram alterações neste Edital, as mesmas serão disponibilizadas no site http://portaldecompras.sc.gov.br/, e ainda, enviadas aos interessados registrados.

19.6. A participação na licitação implica automaticamente na aceitação integral e irretratável dos termos e conteúdos deste Edital e seus Anexos, a observância dos preceitos legais e regulamentos em vigor e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

19.7. As 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.

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

19.9. Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de Santa Catarina, com prevalência sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para apreciação judicial de quaisquer questões resultantes deste Edital.

Vânio Boing
Secretário de Estado da Administração
(Assinado Digitalmente)

Pág. 20 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

ANEXO I
CONCORRÊNCIA ELETRÔNICA Nº 0520/2026
DETALHAMENTO DO OBJETO

1. OBJETO: Fornecimento de serviços especializados em tecnologia da informação e comunicação, voltados para telefonia de voz sobre IP (VoIP), visando o suporte técnico, manutenção da solução de PABX IP desenvolvida em software livre, instalação de solução de SBC (Session Border Controller) virtualizado e a atualização e suporte do BI (Business Intelligence) que permite o controle e otimização do atendimento do 190.

ITEM	GRUPO CLASSE	CÓDIGO	DESCRITIVO	UNIDADE	QUANTIDADE
LOTE I					
1	0219	500460005	A solução contempla a instalação de uma máquina virtual dedicada ao PABX corporativo, a implementação de duas máquinas virtuais em alta disponibilidade destinadas ao atendimento do serviço 190, bem como o suporte à plataforma de Business Intelligence (BI) de telefonia. Adicionalmente, será realizada a instalação de um Session Border Controller (SBC). Esses recursos visam garantir continuidade operacional, resiliência da infraestrutura e confiabilidade dos serviços críticos, mitigando riscos de indisponibilidade e assegurando desempenho adequado.	Unidade	12

(**1) Quantidades máximas para contratação:** As quantidades máximas estimadas para contratação são as informadas na tabela acima, podendo a contratante requisitar quantidades maiores ou menores conforme a efetiva necessidade, respeitando-se os limites estabelecidos pela legislação.
(2) As proponentes devem oferecer propostas prevendo o quantitativo total solicitado para cada item, sendo vetado o oferecimento de quantidades menores que o consumo estimado neste instrumento.
(3) Em caso de divergência entre as descrições deste edital e do sistema e-lic, as informações deste documento prevalecerão.

Pág. 21 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

ITEM	CÓDIGO SERVIÇO	ESPECIFICAÇÃO	UN. MEDIDA	QUANTIDADE
1	500460005	A solução contempla a instalação de uma máquina virtual dedicada ao PABX corporativo, a implementação de duas máquinas virtuais em alta disponibilidade destinadas ao atendimento do serviço 190, bem como o suporte à plataforma de Business Intelligence (BI) de telefonia. Adicionalmente, será realizada a instalação de um Session Border Controller (SBC). Esses recursos visam garantir continuidade operacional, resiliência da infraestrutura e confiabilidade dos serviços críticos, mitigando riscos de indisponibilidade e assegurando desempenho adequado.	Mês	12

1.1.Descrição dos Serviços

1.1.1. O escopo inclui a instalação de dois sistemas de telefonia IP para atendimento ao 190, a solução deve ser instalada em máquinas físicas ou virtuais de responsabilidade da CONTRATANTE, as máquinas devem ser instaladas em locais distintos para trabalharem como sistema de alta disponibilidade, realização de atualizações de versão, assistência técnica especializada e a transferência contínua de conhecimento ao longo da vigência do contrato, da solução utilizada para atendimento de emergência 190.

1.1.2. A contratação em lote único mostra-se imprescindível em razão da elevada complexidade inerente à integração entre os dispositivos de roteamento, o sistema PABX e a plataforma de Business Intelligence (BI). A fragmentação em itens distintos poderia comprometer a interoperabilidade dos componentes, gerar dificuldades adicionais na gestão contratual e, potencialmente, impactar negativamente os resultados esperados.

1.2. Descrição da Solução

1.2.1. Contratação de serviços de manutenção, atualização, suporte, treinamento e eventual ampliação de solução baseada em software livre, Asterisk. Mais do que a maioria das plataformas proprietárias existentes, o Asterisk está lastreado com as tecnologias emergentes relacionadas ao avanço tecnológico de ferramentas de comunicação, integrando diversos serviços em uma plataforma robusta e multicanais, que ao longo dos anos se mostrou uma ferramenta estável e de fácil escalabilidade sendo utilizada na Polícia Militar de Santa Catarina – PMSC.

1.2.2. A estratégia de manutenção da solução baseada em Software Livre gera alta velocidade nas atualizações e mais estabilidade funcional, garantindo à administração pública maior controle e redução de custos com licenciamentos proprietários, permitindo uma evolução da solução com
1.2.3. atualizações do sistema de forma autônoma.

1.2.3.1. A contratação prevê também:

●Instalação de uma solução de SBC – ferramenta que, além de implementar modernas ferramentas de segurança contra ataques externos, permitirá também o acesso remoto de usuários em teletrabalho ao PABX sem a necessidade de utilização de ferramentas de acesso como VPN e controle de roteamento de chamadas entre a operadora de telefonia e o sistema interno.

Pág. 22 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

●Suporte e atualização na solução de BI (Business Intelligence) instalada para controle e gestão do serviço de atendimento emergencial 190.
●Migração de uma das máquinas do 190 para um servidor virtual com alta disponibilidade, a ser disponibilizado pela PMSC para este fim.
●Contratação de horas técnicas adicionais para a instalação de solução de telefonia para ser utilizada como PABX corporativo da PMSC.
Após levantamento interno analisando todos os dispositivos em uso como ramais e usuários de telefonia, a quantidade atual de ramais utilizadas e equipamentos conectados:
●Atualmente em utilização contamos com um pico de 100 atendentes online no sistema de emergência, podendo atingir até 150 atendentes online em casos especiais como eventos de grande porte.
●Quanto ao PABX corporativo, a previsão é de aproximadamente 2.000 ramais distribuídos pelo estado de Santa Catarina.
1.3. Arquitetura da Solução – Infraestrutura de Telefonia VoIP
1.3.1. A solução proposta baseia-se em uma arquitetura robusta de telefonia VoIP, utilizando uma solução virtualizada em alta disponibilidade instaladas em virtualizadores distintos, além de uma terceira máquina para a ativação do PABX corporativo com as seguintes características:
1.3.2. PABX IP Virtualizado para Atendimento do 190 e PABX Corporativo
●Deverá ser 100% baseada em software livre, que também possua capacidade para atender a todo o projeto de telefonia VoIP sem permitir degradação na qualidade das ligações, mesmo nos momentos de pico.
●O código-fonte da solução instalada deverá ser disponibilizado à CONTRATANTE, incluindo todas as alterações, interfaces e melhorias desenvolvidas, prezando a transparência e continuidade do serviço, senhas e acessos.
●O sistema deverá suportar a capacidade de no mínimo 2.000 ramais independente do endpoint utilizado (softphone, Telefone IP, Gateways ou ATAs).
●Não será aceita forma de licenciamento nas quais múltiplas licenças são necessárias para se habilitar um único dispositivo telefônico, ou que a licença não seja válida por tempo indeterminado.
●O sistema de PABX IP deve permitir o acesso de ramais através de redes externas, de forma segura, dispensando o uso de VPN's, através de sistemas de SBC fornecidos e instalado em conjunto com a solução de PABX IP.
●Deverá permitir o funcionamento em topologias de múltiplas localidades (multi-site) integrando um único sistema distribuído.
●O sistema, quando operante em topologia multi-site, deverá possuir gestão e configuração centralizada e distribuição de recursos, tais como: interfaces analógicas e digitais (E1, FXS, FXO, etc.), conferência (DSP), fonte de música em espera, comutação de chamadas local, armazenamento e atualização de firmware em servidor da solução.
●A Central Telefônica VoIP deverá atuar também como SIP Proxy Server em modo stateful e SIP Register Server, conforme RFC 3261.
●Deverá prever a possibilidade de tratar toda a comutação entre dispositivos SIP, como usuários e gateways, sem que o payload passe pelo central (peer-to-peer), controlando apenas o registro e a sinalização.
●A solução deve permitir o uso de telefones e/ou softwares de qualquer fabricante integrados à Central Telefônica VoIP, incluindo smartphones, tablets, etc., desde que operem no protocolo SIP – RFC 3261.
●A solução deve implementar criptografia tanto da sinalização, através do protocolo TLS, quanto da mídia, através do protocolo SRTP.

Pág. 23 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

●Open Source (Asterisk 13 ou superior). Suporte a Banco de Dados MySQL. Integração do Asterisk com banco de dados em realtime. Integração do Asterisk com LDAP. Extensões SIP e IAX2. Interface web de Administração em PHP e JavaScript.
●Possuir agenda de nomes que possibilite a indicação de número e nome, associados a todos os ramais do Sistema.
●Deverá permitir a configuração de backup automático das bases de dados, cuja periodicidade, hora de início e caminho de destino, inclusive unidade de rede mapeada, possa ser programada pelo administrador.
●O sistema deve gerar no mínimo relatórios com TMA, TME, status de filas, status de agentes, status de pausas.
●O sistema deve possuir integração com gerador de relatórios customizáveis que permitam a criação de dashboards e relatórios específicos ao trabalho da CONTRATANTE.
1.3.3. Categorização de Ramais
1.3.3.1. A Central Telefônica IP deverá possibilitar a implementação das seguintes categorias de ramais: Irrestrito; Impedido de acesso ao tráfego DDI; Impedido de acesso ao tráfego DDI e restrição ao tráfego DDD; Impedido de acesso ao tráfego DDI e DDD; Impedido de acesso ao tráfego DDI e DDD com restrição a celular; Semi-restrito; Restrito.
1.3.4. Interface Web de Administração
1.3.4.1. A interface web de administração deverá conter: Cadastros de Ramais, Grupos e Filas de Atendimento; Configurações específicas de filas; Análise do CDR (Call Detail Record); Gráficos de utilização; Monitoramento de Filas; Painel de Status do Sistema; Configuração de áudios do Sistema.
1.3.5. Plano de Numeração / 1.4.5. Funcionalidades Operacionais
●Bloqueio de chamadas conforme remetente; Bloqueio de chamada a cobrar.
●Siga-me quando não atende; Siga-me quando ocupado; Siga-me.
●Enfileiramento, Estacionamento, Identificação e Monitoramento de chamadas.
●Transferência Assistida, Transferência cega, Captura de Chamadas.
●Gravação de chamadas de todo o sistema, com possibilidade de selecionar ramais.
●Desvio de chamadas conforme horário.
1.3.6. Sistema Integrado de URA e 1.3.7. Entroncamentos
A URA deverá possuir capacidade mínima de 30 canais, atendimento automatizado, distribuição de chamadas, menus e sub-menus, diferenciação por período e caixas postais ilimitadas. O sistema deve suportar entroncamentos Digital TDM E1, VoIP SIP, VoIP IAX2, TDM GSM e TDM analógico.
1.4. Contact Center (Call Center)
1.4.1. Em virtude da necessidade de atendimento ao público e emergências através do código 190, faz-se necessária a implementação de uma central de atendimento, com sistema integrado de Distribuição Automática de Chamadas (DAC) integrada aos sistemas de segurança utilizados pela PMSC e BI de telefonia.
1.4.2. O sistema de Contact Center deverá disponibilizar relatórios históricos e em tempo real sobre o desempenho da Central de Atendimento. Informações mínimas sobre chamadas: número de chamadas recebidas/atendidas; número de chamadas abandonadas; nível de serviço; tempo médio de espera e conversação; chamadas transferidas. Informações sobre atendentes: horário de login; tempo total logado; total de chamadas por atendente; tempo em pausa.
1.5. Softphone e Aplicativos SIP
1.5.1. A solução de telefonia deve permitir a utilização de softphones gratuitos (Open Source). O sistema deve suportar Android 4.1 ou superior, iOS 8.0 ou superior, Windows 8 ou superior e MAC OS. Deve suportar chamadas em redes 3G, 4G e Wi-Fi; ser multiprotocolo (SIP RFC 3261 e IAX); suportar CODECs G.711, G.729, G.722, Opus; suporte a TLS/SRTP e chamada de vídeo.
1.6. SBC Virtualizado (Session Border Controller)

Pág. 24 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

1.6.1. Para permitir o acesso remoto de forma segura, faz-se necessário o fornecimento de SBC compatível com Asterisk. O SBC deverá ser fornecido em forma de software, compatível com VMWare®, KVM®, XenServer® e ambientes em nuvem. Deverá suportar mínimo de 300 usuários externos e 250 ligações simultâneas. Deverá implementar: Fallback de proxy SIP; roteamento LCR; manipulação de número; transcoding; SIPREC; criptografia SRTP/TLS; proteção DoS/DDoS; Deep Packet Inspection; Topology Hiding; conformidade com RFC 5853.

1.7. Descrição do BI de Telefonia

1.7.1. Esta seção detalha a solução de Business Intelligence (BI) para telefonia integrada ao sistema de atendimento de chamadas de emergência 190 da PMSC. A solução representa avanço significativo na capacidade de gestão, análise e resposta às demandas de segurança pública, sendo necessário atendimento de suporte especializado não só para manter as soluções em funcionamento quanto para desenvolver novas features e relatórios.

1.7.2. A solução contempla 10 dashboards operacionais: (1) Dashboard de Atendimento – visualização em tempo real por agente, fila e unidade; (2) Dashboard de Chamadas – volume por período e distribuição geográfica; (3) Dashboard de Falha de Chamadas; (4) Dashboard de Filas; (5) Dashboard de Maiores Chamadores; (6) Dashboard de Motivo de Desconexão; (7) Dashboard de Análise Geoespacial – visualização georreferenciada em mapa interativo; (8) Dashboard de Análise Preditiva – previsão de volume baseada em dados históricos; (9) Dashboard de Análise de Conteúdo – análise semântica das transcrições; (10) Dashboard de Desempenho Integrado – correlação entre métricas e indicadores de segurança pública.

1.7.3. Penalidades por descumprimento: Atraso entre 1 e 5 dias: 1% sobre o valor total da NF por dia de atraso. Atraso superior a 5 dias úteis: 2% por dia de atraso, limitada a 10% do valor total. A reincidência em atraso poderá implicar na abertura de processo administrativo sancionador.

1.8. Da Natureza do Objeto

1.8.1. Os serviços do objeto desta contratação são caracterizados como especiais, por sua alta heterogeneidade e complexidade, nos termos do art. 6º, XIV, da Lei nº 14.133/2021, que assim os define: 'bens e serviços especiais: aqueles que, por sua alta heterogeneidade ou complexidade, não podem ser descritos na forma do inciso XIII do caput deste artigo, exigida justificativa prévia do contratante'. A justificativa reside nas especificidades técnicas da solução de telefonia VoIP baseada em software livre Asterisk, na integração com sistemas de Business Intelligence (Elasticsearch) voltados ao atendimento de emergência 190, na exigência de certificações específicas (DCAP, DCAA, KHOMP) e na necessidade de suporte 24/7/365 a sistema crítico de segurança pública, características que tornam impossível a definição objetiva de padrões de desempenho usuais de mercado, conforme exigido para classificação como bem ou serviço comum (art. 6º, XIII, da Lei nº 14.133/2021).

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1.Razão da Necessidade da Contratação

2.1.1. O sistema BICOPOM (sistema de atendimento do 190) apresenta problemas de configuração que a equipe técnica interna da PMSC não possui capacidade técnica especializada para resolver. Este sistema é crítico para as operações de despacho de emergência, operando 24 horas por dia, 7 dias por semana, diretamente ligado à segurança pública do Estado de Santa Catarina.

2.2. Especificações Técnicas

2.2.1. A solução em operação é baseada na plataforma Asterisk (software livre), integrada com Elasticsearch para BI de telefonia. A complexidade da integração entre PABX IP, SBC e plataforma de BI exige profissionais com certificações específicas e comprovada experiência na tecnologia.

2.2.2. Necessidades técnicas identificadas: implementação de Alta Disponibilidade (HA) para o sistema 190; instalação de PABX corporativo com 2.000 ramais para todo o estado; instalação de SBC

Pág. 25 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

para acesso remoto seguro sem VPN; suporte especializado contínuo 24/7/365 para sistemas críticos de emergência.
2.3. Quantitativo Demandado e Justificativa
2.3.1. A contratação pelo período de 12 meses justifica-se pela natureza continuada dos serviços de suporte e manutenção, necessidade de acompanhamento do sistema ao longo das variações de demanda, e pela execução das implementações previstas (HA, SBC, PABX corporativo). A contratação em lote único mostra-se imprescindível em razão da elevada complexidade inerente à integração entre os dispositivos de roteamento, o sistema PABX e a plataforma de BI.

3. DA EXECUÇÃO DO OBJETO

3.1.Prazo e Regime de Execução
3.1.1. O contrato terá prazo de execução de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado. Os serviços deverão ser iniciados em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato. O regime de execução é de preço global.
3.2. Local de Execução
3.2.1. Os serviços serão prestados preferencialmente de forma remota, via VPN ou outra forma de acesso seguro disponibilizada pela CONTRATANTE. Em casos específicos, quando necessário para resolução de problemas, será encaminhado técnico presencialmente ao local do contrato. Local: Avenida Rio Branco, 1064, DTIC, Centro, Florianópolis
4.3. Atividades de Suporte à Solução de Telefonia IP
4.3.1. Estão incluídas nas atividades de suporte, sem limitação a:
●Criar ramais seguindo o plano de numeração da unidade e nome do usuário.
●Configurar os telefones IP e dispositivos SIP (Softphones, URAs eletrônicas, ramais telefônicos, etc.).
●Criar e atribuir aos ramais as permissões de acesso.
●Criar e gerenciar Serviços de fila, conferência, grupo de chamadas, grupo de captura, senhas, chamadas em espera.
●Configurar e gerenciar os atendimentos das chamadas baseados em horários e datas específicas como feriados e horário de trabalho.
●Configurar o serviço de provisionamento automático dos dispositivos SIP.
●Configurar rotas de entrada e saída de chamadas, dial plan, entroncamentos com as operadoras de telefonia.
●Configuração de regras de segurança no PABX IP e nos equipamentos que compõem a solução.
●Gerar relatórios de utilização da URA, relatórios de chamada, usuários e utilização de operadoras.
●Monitorar de forma ativa o registro de troncos e ramais no sistema.
●Configuração de softphone para utilização da telefonia por smartphones e computadores.
3.4. SLA – Acordo de Nível de Serviço
3.4.1. Os serviços continuados de suporte e manutenção preventiva e corretiva, incluindo transferência de conhecimento, deverão atender ao seguinte SLA com atendimento 24/7/365:

Criticidade	Descrição	Tempo de Início da Análise
Alta	Indisponibilidade total do sistema	2 horas

Pág. 26 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

Média	Falhas parciais / degradação	8 horas
Baixa	Melhorias e solicitações	24 horas

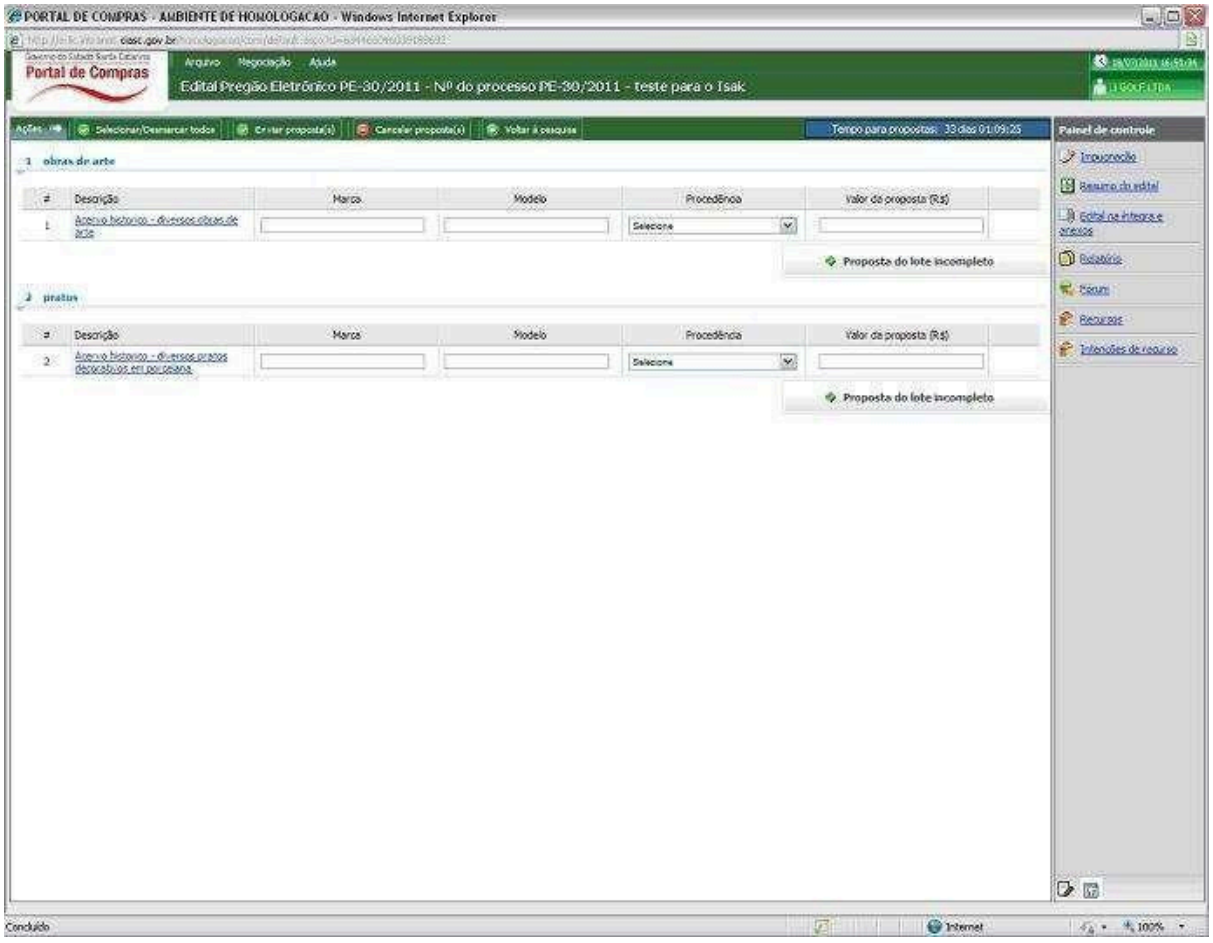
3.4.2. Os usuários farão as solicitações via sistema próprio a ser definido pela Contratante, sendo hoje o software GLPI.
3.5. Substituição e Especificação de Equipamentos
3.5.1. Sempre que for necessária a substituição de qualquer equipamento durante a execução contratual, a contratada deverá fornecer especificação técnica detalhada do equipamento proposto e apoiar a equipe técnica da PMSC na avaliação e na seleção do novo equipamento.
3.6. Cronograma de Execução
3.6.1. A CONTRATADA deve elaborar cronograma que englobe todas as atividades necessárias para instalação, configuração, testes e operação, a ser apresentado em até 5 dias úteis após a assinatura do contrato. Cronograma estimado: (a) Planejamento e diagnóstico: 5 dias úteis; (b) Correção/configuração do BICOPOM: 15 dias úteis; (c) Implantação de VMs em HA para o 190: 25 dias úteis; (d) Instalação do SBC: 15 dias úteis; (e) PABX corporativo e suporte contínuo: durante toda a vigência do contrato.
3.7. Garantia de Execução
3.7.1. A contratada deverá apresentar garantia de execução contratual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, conforme art. 96 da Lei nº 14.133/2021, na modalidade a ser definida pela Administração.

4. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

4.1. Prazos
4.1.1. Prazo de recebimento provisório: 5 (cinco) dias, a partir da entrega do relatório mensal. Prazo de recebimento definitivo: 10 (dez) dias, a partir do recebimento provisório. Prazo de liquidação/pagamento: 30 (trinta) dias, a partir do recebimento definitivo.
4.2. Critérios de Medição
4.2.1. A medição dos serviços será realizada mensalmente com base em:
●Cumprimento dos SLAs estabelecidos (relatório mensal de chamados e tempos de atendimento).
●Ateste de aceitação das implementações entregues no período (Termos de Aceite).
●Disponibilidade do BI e dos dashboards conforme contratado.
●Relatório de atividades e transferências de conhecimento realizadas.

Pág. 27 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

ANEXO II
CONCORRÊNCIA ELETRÔNICA Nº 0520/2026
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS ELETRÔNICA



1 – Sob pena de desclassificação, deverá ser preenchido para **cada item** do objeto cotado, no campo correspondente:

a) Preço unitário do item, expresso em reais.

Esta imagem (.jpeg*) é meramente ilustrativa e poderá não contemplar todas as atualizações que possam ser implementadas no Sistema (*updates*), como layouts e campos informativos.

Pág. 28 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

ANEXO III
CONCORRÊNCIA ELETRÔNICA Nº 0520/2026
MODELO DE PROPOSTA READEQUADA
(INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS)

Apresentamos proposta atualizada para prestação de serviços tecnologia da informação e comunicação, voltados para telefonia de voz sobre IP (VoIP), visando o suporte técnico, manutenção da solução de PABX IP desenvolvida em software livre, instalação de solução de SBC (Session Border Controller) virtualizado e a atualização e suporte do BI (Business Intelligence) que permite o controle e otimização do atendimento do 190, observadas as especificações e condições do Edital nº xxxx/2026 e seus Anexos.

Item	Serviço	Quantidade	Unidade	Valor Unitário	Valor Total
01				R$	R$
02				R$	R$
03				R$	R$
04				R$	R$
05				R$	R$
Valor Total					**R$**

Razão Social da empresa:
CNPJ:
Endereço completo e atualizado:
Telefone para contato;
Endereço de e-mail;
Representante legal da empresa (nome, CPF, RG, cargo/função na empresa, telefones de contato);
Sócio(s) majoritário(s) da empresa (nome, CPF/CNPJ, RG) conforme ato constitutivo vigente;

Dados bancários:
a) Banco (nº e nome do banco para pagamento):
b) nº da agência bancária com dígito:
c) nº da conta bancária com dígito:

Pág. 29 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

ANEXO IV
MINUTA DO CONTRATO Nº XXX/2025
Processo PMSC 7125/2026

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DE SANTA CATARINA POR INTERMÉDIO DA(O) ..... E A EMPRESA .....

O **ESTADO DE SANTA CATARINA**, por intermédio da(o) **.....**, com sede na **.....**, inscrita no CNPJ sob nº **...../.....-...**, doravante denominada **Contratante**, neste ato representada pelo(a) seu(a) ....., Senhor(a) ....., portador do CPF nº ....., e de outro lado a empresa, , estabelecida na ....., inscrita no CNPJ sob o nº **.....**, doravante denominada **Contratada**, neste ato representada por seu(a) **.....**, Senhor(a) **.....**, portador(a) do CPF nº**.....**, firmam o presente instrumento de Contrato, decorrente do Concorência Eletrônica nº 0520**/2026**, e regido pela Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, e demais normas legais federais e estaduais vigentes.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO DO CONTRATO

1.1. Constitui objeto do presente Contrato a contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação, voltados para telefonia de voz sobre IP (VoIP), visando o suporte técnico, manutenção da solução de PABX IP desenvolvida em software livre, instalação de solução de SBC (Session Border Controller) virtualizado e a atualização e suporte do BI (Business Intelligence) que permite o controle e otimização do atendimento do 190 conforme especificações do Anexo I deste Contrato, do Edital de Concorrência Eletrônica nº 0520**/2026** e seus Anexos e da proposta julgada vencedora da Concorrência.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA EXECUÇÃO

2.1. A execução do presente Contrato será pelo regime de **empreitada por preço global.**

2.2. Fica vinculado este termo contratual às condições do Edital do Concorrência Eletrônica nº 0520**/2026** e seus Anexos e à proposta da Contratada, que são partes integrantes deste Contrato, como se transcritos estivessem.

2.3. A empresa deverá apresentar relação contendo o nome dos sócios, CPF, endereço da sede, foto da fachada, etc. (Lei Estadual nº. 17.983/2020).

2.4. Demais condições de execução constam no Anexo I do edital de licitação vinculado.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO

3.1. A Contratante pagará à Contratada, pela execução dos serviços descritos no Anexo I deste Contrato, os valores conforme descrito no quadro abaixo:

Pág. 30 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

Item	Serviço	Quantidade	Unidade	Valor Unitário	Valor Total
01				R$	R$
02				R$	R$
03				R$	R$
04				R$	R$
05				R$	R$
Valor Total					**R$**

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
3.3. O valor acima é estimado, de forma que os pagamentos devidos à Contratada dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos e/ou serviços prestados.

CLÁUSULA QUARTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO
4.1. A Contratante pagará à Contratada o valor estipulado neste instrumento, por intermédio do Banco do Brasil S/A, até 30 (trinta) dias, a partir do recebimento definitivo, mediante a apresentação da nota fiscal/fatura, que deverá ser emitida em nome da Contratante, devendo constar o CNPJ, o número da licitação e do Contrato.
4.1.1. O fornecedor ou prestador de serviços ao Estado que optar por receber seu pagamento em outras instituições que não o Banco do Brasil, ficará responsável pelo custo da tarifa bancária referente à respectiva transferência de valores entre Bancos, uma vez que os pagamentos efetuados pelo Estado são efetuados prioritariamente pelo Banco do Brasil, conforme §4º, do Art. 9º do Decreto Estadual 1073/2017
4.2. O pagamento será liberado, desde que comprovada a regularidade fiscal e trabalhista da Contratada (Lei Estadual nº 17.516, de 27 de abril de 2018), mediante a apresentação dos seguintes documentos:
4.2.1. Prova de regularidade com a Fazenda Federal (relativos aos Tributos Federais, Dívida Ativa e Seguridade Social/INSS);
4.2.2. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede da licitante, mediante apresentação de certidão emitida pela Secretaria competente do Estado;
4.2.2.1. Nos termos do Decreto Estadual 3650/1993, caso a licitante não tenha domicílio ou sede no estado deverá apresentar também prova de regularidade com a Fazenda Estadual de Santa Catarina;
4.2.3. Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede da licitante ou outra equivalente, na forma da lei;
4.2.4. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), emitida pela Caixa Econômica Federal;
4.2.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).A não apresentação dos documentos acima exigidos implica na suspensão do pagamento da fatura até a sua apresentação, não sendo exigível, neste caso, atualização financeira dos valores, por inadimplemento.
4.3. Da aplicação do Decreto nº 129/SC/2023:
4.3.1. De acordo com o Decreto nº 129, de 10 de maio de 2023, os órgãos da Administração Pública

Pág. 31 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

Estadual Direta, os Fundos, as Autarquias e as Fundações Públicas do Estado de Santa Catarina, ao efetuarem pagamento à pessoa jurídica pelo fornecimento de bens ou pela prestação de serviços em geral, inclusive obras, ficam obrigados a proceder à retenção do imposto de renda (IR) com base na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012.

4.3.2. As retenções serão efetuadas sobre qualquer forma de pagamento, inclusive os que forem antecipados por conta de fornecimento de bens ou de prestação de serviços, para entrega futura.

4.3.3. Não se sujeitam à retenção do IR na fonte os pagamentos realizados nas hipóteses estabelecidas no art. 4º da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 2012.

4.3.4. Os prestadores de serviço e fornecedores de bens deverão, a partir da data estabelecida no caput do art. 1º do Decreto, emitir as notas fiscais, as faturas ou os recibos em observância às regras de retenção dispostas na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 2012.

4.3.5. Os documentos de cobrança em desacordo com o previsto não serão aceitos para fins de liquidação de despesa.

4.3.6. Eventuais dúvidas quanto ao benefício citado podem ser dirimidas junto a Diretoria de Contabilidade e de Informações Fiscais - DCIF, da Secretaria de Estado da Fazenda ou, ainda, no site www.sef.sc.gov.br.

4.4. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência, bem assim, em razão de dano ou prejuízo causado à Contratante ou a terceiros, não gerando essa postergação direito à atualização monetária do preço.

4.5. O pagamento da fatura será sustado se verificada execução defeituosa do Contrato, não gerando essa postergação direito à atualização monetária do preço.

4.6. Vencido o prazo estabelecido e não efetuado o pagamento pela Contratante, sem que haja culpa da Contratada, os valores serão corrigidos com base nos mesmos critérios adotados para a atualização das obrigações tributárias.

4.7. A liquidação da despesa ocorrerá até 30 (trinta) dias, a partir do recebimento definitivo após à prestação dos serviços ou recebimento dos materiais, desde que útil, e desde que a despesa esteja devidamente atestada pelo agente responsável."

4.8. Demais condições de medição e pagamento para o presente contrato constam no Anexo I do edital de licitação vinculado.

CLÁUSULA QUINTA – DOS PRAZOS DE VIGÊNCIA E EXECUÇÃO

5.1. O prazo de execução contratual é o estabelecido no Anexo I do edital de licitação vinculado.

5.2. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 10 (dez) anos, conforme art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

5.3. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com a Contratada.

5.4. No início da contratação e no início de cada exercício a contratante atestará a existência de créditos orçamentários vinculados a contratação, bem como a vantagem de sua manutenção.

CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1. As despesas referentes à execução deste Contrato correrão a conta da seguinte dotação orçamentária:

Órgão/Unidade Orçamentária	Subação	Natureza de Despesa	Fonte
16097	13221	33.90.40	1.753.111.036

Pág. 32 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

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

7.6. O desenvolvimento dos serviços objeto de contratação deste Edital será acompanhado por representantes da Contratante sob a coordenação do Gestor do Contrato. O Gestor do Contrato e os Fiscais serão designados por meio de portaria publicada no DOE.

7.7. Constituem atribuições do Gestor do Contrato, e/ou seus representantes expressamente nomeados, quanto à gestão do desenvolvimento dos serviços e projetos, conforme IN 14/2025:

7.7.1. Iniciar, instruir, manifestar-se e submeter à autoridade maior para decisão os seguintes atos e procedimentos:

7.7.1.1. Prorrogação e suspensão de prazo;

7.7.1.2. Alterações qualitativas e quantitativas;

7.7.1.3. Reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro;

7.7.1.4. Processo administrativo sancionador;

7.7.1.5. Recomendar a autoridade maior a abertura de processo licitatório, quando for o caso;

7.7.1.6. Quaisquer outros atos e procedimentos que impliquem na celebração de Termo Aditivo, Apostilamento ao Contrato/Ata ou qualquer outro registro.

7.7.2. Quanto à prorrogação e vigência do Contrato/Ata iniciar, instruir, manifestar-se e submeter à autoridade maior, comunicando a necessidade da prorrogação ou da abertura de nova licitação, atentando especialmente para:

7.7.2.1. No caso da prestação de serviços, 180 dias antes do vencimento do contrato:

7.7.2.1.1. Consultar o contratado, tomando por escrito o compromisso de prorrogação;e

7.7.2.1.2. Solicitar ao setor competente levantamento de preços no mercado, para fins de comprovação da vantajosidade.

7.7.2.2. No caso de fornecimento de produtos, quando os saldos se mostrarem insuficientes.

7.7.3. Quanto às alterações qualitativas e quantitativas iniciar, instruir, manifestar-se e submeter à autoridade maior:

7.7.3.1. Acréscimos, supressões e as alterações de interesse da própria Administração;

7.7.3.2. Alterações solicitadas pelo titular do Contrato/Ata;

7.7.3.3. Modificações no cronograma físico-financeiro;

7.7.3.4. Substituições de materiais e equipamentos;

7.7.3.5. Modificações das especificações, para melhor adequação técnica.

7.7.4. Quanto ao reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro iniciar, instruir, manifestar-se e submeter à autoridade maior todas as intercorrências, em especial:

7.7.4.1. Reajustes nos termos fixados em Contrato/Ata;

Pág. 33 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

7.7.4.2. Revisão e repactuação solicitadas pela Administração ou pelo titular do Contrato/Ata.
7.7.5. Dar prosseguimento aos atos e procedimentos encaminhados pelo Fiscal do Contrato/Ata;
7.7.6. Dirimir dúvidas, orientar tecnicamente, esclarecer ou solucionar questionamentos, falhas, omissões ou alterações no projeto básico, fazendo-o por escrito;
7.7.7. Instruir o processo com justificativa e manifestações técnicas necessárias;
7.7.8. Manter os registros atualizados nos sistemas informatizados do Governo;
7.7.9. Manter controle atualizado e acompanhar os saldos de empenhos e dos pagamentos efetuados, evitando a realização de serviço ou fornecimento sem prévio empenho;
7.7.10. realizar o controle do valor e atualização das garantias e informar a unidade de contabilidade e finanças para os devidos registros;
7.7.11. acompanhar a manutenção, pelo contratado, das condições estabelecidas em edital e contrato e das exigências legais;
7.7.12. promover o atesto de notas fiscais e faturas, em conjunto com o fiscal do contrato, no que couber, para fins de comprovação do cumprimento da obrigação contratual;
7.7.13. promover, quando couber, reunião inicial para apresentação do modelo de gestão, após a assinatura do contrato;
7.7.14. Requerer auxílio junto às áreas competentes em caso de dúvidas técnicas, administrativas ou jurídicas;
7.7.15. Manter atualizadas as estimativas de consumo:
7.7.15.1. Para fins de apurar a suficiência do saldo até o término do Contrato/Ata;
7.7.15.2. Para orientar as futuras contratações.
7.7.16. receber definitivamente aquisições, obras ou serviços sob sua responsabilidade; e
7.7.17. E qualquer outra que se faça necessária ao desempenho da atividade de gestão.
7.8. Conforme Art. 6º da Instrução Normativa IN.14/2025, São atribuições da Fiscalização de contrato:
7.8.1. identificar o objeto contratado;
7.8.2. conhecer as condições estabelecidas no contrato, no edital ou nas especificações técnicas para o recebimento do objeto;
7.8.3. praticar os atos necessários à verificação do fiel cumprimento das obrigações, exigindo as providências necessárias para tal fim;
7.8.4. receber o objeto contratado, examinar e conferir notas fiscais, faturas ou documentos equivalentes, e proceder ao atesto/certificação da despesa;
7.8.5. recusar produto ou serviço em desacordo com as condições fixadas em edital;
7.8.6. anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, apontando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;
7.8.7. informar a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência;
7.8.8. fazer diligências à empresa contratada, se for o caso, adotando controles adequados e suficientes para registro destas ocorrências;
7.8.9. exigir, por escrito, o refazimento ou correção, comunicando ao gestor do contrato nos casos de não atendimento ou quando as soluções ultrapassarem as suas competências;
7.8.10. notificar, por escrito, a contratada quanto ao não cumprimento das obrigações, fixando prazo para cumprimento ou apresentação de justificativa;
7.8.11. encaminhar ao gestor do contrato a solicitação de aplicação de sanções e, quando pertinente, a instauração de processo administrativo sancionador, contendo os registros das ocorrências, notificações, defesas e justificativas da contratada, se for o caso, e da documentação necessária;
7.8.12. aceitar ou rejeitar, motivadamente, a indicação do preposto feita pela empresa contratada;
7.8.13. manter contato com o preposto;

Pág. 34 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

7.8.14. desempenhar suas atividades com autonomia e independência fiscalizatória, buscando as condições necessárias para o desempenho da função, comunicando ao gestor do contrato sobre suas necessidades;
7.8.15. acompanhar sistematicamente a execução do contrato, mantendo registros das ocorrências e dos documentos relativos à fiscalização;
7.8.16. manter os registros de confirmação de recebimento dos comunicados à contratada;
7.8.17. assegurar o cumprimento do cronograma físico-financeiro;
7.8.18. identificada necessidade de modificações contratuais, encaminhar ao gestor do contrato com as devidas justificativas;
7.8.19. conhecer os prazos de execução contratual e fornecer subsídios para as prorrogações, quando necessárias, ou manifestar-se contrariamente à prorrogação;
7.8.20. assegurar a presença dos documentos exigidos em contrato para fins de pagamento;
7.8.21. apontar, por meio de instrumentos de medição, a necessidade de glosas em notas fiscais;
7.8.22. solicitar auxílio às áreas técnicas, administrativas, jurídicas ou de controle, quando necessário; e
7.8.23. conhecer os limites de sua atuação na atividade de fiscalização, bem como zelar pela estrita observância das cláusulas contratuais específicas e das normas internas aplicáveis.

CLÁUSULA OITAVA – DO REAJUSTE

8.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 15/06/2026.
8.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da Contratada, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela Contratante, do índice IPCA/IBGE ou outro índice que vier a substituí-lo., exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
8.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
8.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, a Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
8.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
8.6. 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.
8.7. 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.
8.8. O reajuste será realizado por apostilamento.
8.9. No caso da repactuação, poderá ser a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.
8.9.1. A Administração terá o prazo de 01 (um) mês, a contar da data do protocolo do pedido de equilíbrio econômico-financeiro para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Disponibilizar acesso VPN ou outra forma de acesso seguro para a equipe da CONTRATADA.
9.2. Disponibilizar os servidores/máquinas virtuais necessários para a implementação da solução.
9.3. Supervisionar e homologar os serviços executados.
9.4. Permitir acesso aos membros e prepostos da CONTRATADA em instalações presencialmente para

Pág. 35 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

execução dos serviços.
9.5. Efetuar o pagamento nas condições e prazos estipulados.
9.6. Designar Gestor e Fiscal do Contrato.
9.7. Não alterar o ambiente de Telefonia sem o conhecimento/participação da CONTRATADA.
9.8. Fornecer todos os esclarecimentos necessários à execução dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. Manter em seu quadro de profissionais, durante toda a vigência do contrato, pelo menos um técnico certificado DCAP, um técnico certificado DCAA, um profissional com ITIL Foundation e um técnico certificado pelo fabricante dos equipamentos utilizados (KHOMP ou equivalente).
10.2. Diagnosticar e corrigir as falhas de configuração do sistema BICOPOM que comprometem o atendimento ao 190.
10.3. Prestar suporte 24/7/365 conforme SLAs estabelecidos neste Termo.
10.4. Instalar as máquinas virtuais em alta disponibilidade para o sistema 190.
10.5. Instalar e configurar o SBC virtualizado.
10.6. Instalar e configurar o PABX corporativo para 2.000 ramais.
10.7. Transferir conhecimento à equipe técnica da PMSC ao longo de toda a vigência contratual.
10.8. Disponibilizar o código-fonte de toda a solução instalada, incluindo alterações, interfaces e melhorias desenvolvidas.
10.9. Documentar todas as configurações, procedimentos de integração e planos de rollback.
10.10. Elaborar cronograma de execução em até 5 dias úteis após a assinatura do contrato.
10.11. Executar as atividades com base nas boas práticas de tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL.
10.12. Manter profissionais qualificados e arcar com todos os encargos trabalhistas e previdenciários.
10.13. Zelar pela qualidade dos serviços e conduzir as atividades de acordo com as normas legais e éticas aplicáveis.
10.14. Comunicar à unidade gestora do CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade.
10.15. Refazer todos os serviços que não forem considerados satisfatórios, sem acréscimos nos preços ofertados.
10.16. Realizar treinamentos para a equipe da PMSC visando capacitar a realizar as configurações básicas e avançadas da solução instalada.
10.17. Enquanto durar a vigência contratual, o ambiente de Telefonia não deverá ser alterado pela equipe do CONTRATANTE sem o conhecimento/participação da CONTRATADA.
10.18. A Contratada deverá, durante toda a execução do contrato, manter as condições exigidas para a licitação por ocasião do processo de licitação;
10.19. É obrigação da contratada cumprir as exigências de reserva de cargos previstas em lei. Bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitados da Previdência Social, mulheres em situação de vulnerabilidade econômica em decorrência de violência doméstica e familiar e para aprendizes.
10.20. Durante a duração do presente contrato, é vedada a prestadora do serviço contratar cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do órgão ou entidade contratante ou do agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou gestão do contrato

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1 A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei Federal nº 14.133/2021, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato.

Pág. 36 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

11.2 Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato E/OU por 30 (trinta) dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que a Contratada não pague o prêmio nas datas convencionadas.
11.3 A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.
11.4 A contratada deverá prestar a garantia supracitada em até 30 (trinta) dias após a homologação do resultado da licitação e anteriormente a assinatura do contrato.
11.5 Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 11.10 deste contrato.
11.6 Caso utilizada outra modalidade de garantia, somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.
11.7 Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, a Contratada ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
11.8 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
11.8.1 prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
11.8.2 multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada; e
11.8.3 obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela Contratada, quando couber.
11.9 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 11.7, observada a legislação que rege a matéria.
11.10 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
11.11 Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.
11.12 No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
11.12.1 A garantia na modalidade de fiança bancária deverá ser prestada pela Contratada no prazo de 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato.
11.13 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
11.14 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de ..... (.....) dias úteis, contados da data em que for notificada.
11.15 A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
11.15.1 O emitente da garantia ofertada pela Contratada deverá ser notificado pela Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º da Lei Federal nº 14.133/2021).
11.15.2 Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.
11.16 Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a

Pág. 37 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

11.17 O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.

11.18 A Contratada autoriza a Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste Contrato.

11.19 Além da garantia de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021, a presente contratação possui previsão de garantia contratual do bem a ser fornecido, incluindo manutenção e assistência técnica.

11.20 A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto prevista especificamente no Anexo I deste Edital de licitação.

11.21 O prazo de garantia dos itens do presente contrato, é de 90 dias ininterruptos a partir da data de finalização da execução dos serviços.

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

11.23 A contratada terá o prazo mínimo de 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, para a prestação da garantia pelo contratado quando optar pela modalidade prevista no inciso II deste item.

11.24 O seguro-garantia tem por objetivo garantir o fiel cumprimento das obrigações assumidas pelo contratado perante à Administração, inclusive as multas, os prejuízos e as indenizações decorrentes de inadimplemento, observadas as seguintes regras nas contratações:

11.24.1 o prazo de vigência da apólice será de pelo menos 30 dias superior ao prazo de vigência estabelecido no contrato e deverá acompanhar as modificações referentes à vigência deste mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora;

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO

12.1. Proceder-se-á a alteração do Contrato, quando couber, na forma e condições estabelecidas no artigo 124 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021.

12.2. A Contratada é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

12.3. 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 Federal nº 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para a Contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que

Pág. 38 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

haja a notificação da Contratada pela Contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato pode 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 Federal nº 14.133/2021, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

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

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

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

13.6. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

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

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. 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 Federal nº 14.133/2021).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA PUBLICAÇÃO

14.1. Incumbirá à Contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei Federal nº 14.133/2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 8º, §2º da Lei nº 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V do Decreto nº 7.724, de 2012.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS SANÇÕES

15.1. O licitante, contratado ou beneficiário de ARP será responsabilizado administrativamente por conduta que se enquadre nas seguintes infrações administrativas, nos termos do art. 155 da Lei federal nº 14.133, de 2021:

15.1.1. dar causa à inexecução parcial do contrato;

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

15.1.3. dar causa à inexecução total do contrato;

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

15.1.5. não manter a proposta, exceto em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

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

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

15.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa para concorrer ao certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

15.1.9. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

15.1.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

15.1.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação; e

15.1.12. praticar ato lesivo estabelecido no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

15.2. Ao licitante, contratado ou beneficiário de ARP que incorrer nas infrações de que trata o item 15.1 deste edital poderão ser aplicadas as seguintes sanções administrativas de que trata o art. 156

Pág. 39 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

da Lei federal nº 14.133, de 2021, observados os parâmetros e os procedimentos estabelecidos no Decreto 1.560/2026, em estrita observância aos princípios do devido processo legal, do contraditório e da ampla defesa:

15.2.1. advertência;

15.2.2. multa;

15.2.3. impedimento de licitar e de contratar; e

15.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

15.3. As sanções estabelecidas nos itens 15.2.1, 15.2.3 e 15.2.4 poderão ser aplicadas cumulativamente com a sanção de que trata o inciso 15.2.

15.4. A sanção de impedimento de licitar e de contratar de que trata o item 15.2.3, quando aplicada, impedirá o licitante de contratar apenas no âmbito da Administração Pública Estadual Direta e Indireta, nos termos do § 4º do art. 156 da Lei federal nº 14.133, de 2021.

15.5. A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar de que trata o item 15.2.4, quando aplicada, impedirá o licitante de contratar com a Administração Pública Direta e Indireta de todos os entes federativos, conforme o disposto no § 5º do art. 156 da Lei federal nº 14.133, de 2021.

15.6. A aplicação das sanções estabelecidas no item 15.2 não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública Estadual.

15.7. A sanção de advertência será aplicada como medida de correção de conduta ao fornecedor que der causa à inexecução parcial do contrato e desde que, na análise do caso específico, não se justifique a imposição de penalidade mais grave.

15.7.1. Considera-se inexecução parcial do contrato o descumprimento de obrigações contratuais principais ou acessórias, inclusive o descumprimento de prazos e a imposição de obstáculos ao regular desenvolvimento da relação contratual, ainda que tais condutas não afetem diretamente a execução ou a entrega do objeto contratado.

15.8. A sanção de multa será aplicada ao licitante, contratado ou beneficiário de ARP, responsável por qualquer das infrações administrativas de que trata o art. 155 da Lei federal nº 14.133, de 2021, não podendo ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor contratado ou do valor estimado da contratação, conforme o caso, observando-se os seguintes parâmetros:

15.8.1. multa de mora de 0,5% (cinco décimos por cento), por dia de atraso, limitado a 10% (dez por cento) da parcela prejudicada do contrato, ao responsável por ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação, sem motivo justificado;

15.8.2. multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor estimado da contratação ao responsável por:

15.8.2.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame; e

15.8.2.2. não manter a proposta, exceto em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

15.8.3. multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela prejudicada ao responsável por dar causa à inexecução parcial do contrato;

15.8.4. multa de 10% (dez por cento) sobre o valor contratado ao responsável por dar causa à inexecução parcial do contrato que resulte em grave dano à Administração Pública Estadual, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

15.8.5. multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado da contratação ao responsável por não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

15.8.6. multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor contratado ao responsável por dar causa à inexecução total do contrato; e

15.8.7. multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor contratado ou o valor estimado da contratação,

Pág. 40 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

conforme o caso, ao responsável por:

15.8.7.1. apresentar declaração ou documentação falsa para concorrer ao certame ou declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

15.8.7.2. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

15.8.7.3. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza; e

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

15.8.8. Nos contratos ou nas ARPs que ainda não foram celebrados, os percentuais estabelecidos nos itens 15.8.1 a 15.8.7 incidirão sobre o valor estimado da contratação, podendo ser limitado ao valor do item ou do lote objeto do descumprimento, conforme o caso.

15.8.9. Nas hipóteses previstas em lei em que a Administração Pública Estadual substitua o termo de contrato por outro instrumento hábil, os percentuais estabelecidos nos itens 15.8.1 a 15.8.7 incidirão sobre o valor do instrumento substituto.

15.8.10. A aplicação da multa de mora de que trata o art. 162 da Lei federal nº 14.133, de 2021, não impedirá que a Administração Pública Estadual a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções estabelecidas neste Decreto.

15.8.11. Nas hipóteses estabelecidas nos incisos 15.8.3, 15.8.4, 15.8.5 e 15.8.6, o agente público responsável pela decisão acerca da dosimetria poderá dobrar o percentual da multa, mediante decisão devidamente fundamentada, considerando as peculiaridades do caso específico, a natureza e a gravidade da infração e os danos dela decorrentes para a Administração Pública Estadual, para o funcionamento dos serviços públicos ou para o interesse público.

15.9. O valor da multa aplicada será descontado dos pagamentos devidos pela Administração Pública Estadual ao fornecedor, inclusive aqueles relativos a outros contratos celebrados com o mesmo fornecedor.

15.9.1. Se as multas aplicadas e as indenizações devidas forem superiores aos valores eventualmente devidos pela Administração Pública Estadual ao fornecedor, a diferença será descontada da garantia prestada ou cobrada administrativamente ou judicialmente.

15.10. Será aplicada a sanção de impedimento de licitar e de contratar com a Administração Pública Estadual Direta e Indireta, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, ao licitante, contratado ou beneficiário de ARP que praticar infrações administrativas estabelecidas na Lei federal nº 14.133, de 2021, quando não for cabível a aplicação de sanção mais grave, observados os seguintes critérios:

15.10.1. até 1 (um) ano ao responsável que der causa ao retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

15.10.2. até 2 (dois) anos ao responsável que:

15.10.2.1. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração Pública Estadual, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

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

15.10.2.3. não mantiver a proposta, exceto em decorrência de fato superveniente devidamente justificado; e

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

15.10.3. até 3 (três) anos ao responsável que der causa à inexecução total do contrato.

15.11. Será aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública Direta e Indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, ao licitante, contratado ou beneficiário de ARP, responsável pelas seguintes infrações administrativas, observando-se os parâmetros estabelecidos:

15.11.1. até 4 (quatro) anos, ao responsável que apresentar declaração ou documentação falsa para concorrer ao certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

Pág. 41 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

15.11.2. até 5 (cinco) anos ao responsável que praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação; e
15.11.3. até 6 (seis) anos ao responsável que:
15.11.3.1. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
15.11.3.2. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza; ou
15.11.3.3. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei federal nº 12.846, de 2013.
15.11.4. Será aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública Direta e Indireta de todos os entes federativos, nas hipóteses estabelecidas no item 15.10, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, quando se justificar a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e de contratar com a Administração Pública Estadual.
15.12. Na aplicação das sanções, a Administração Pública Estadual deverá observar:
15.12.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
15.12.2. as peculiaridades do caso específico;
15.12.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
15.12.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública Estadual, para o funcionamento dos serviços públicos ou para o interesse coletivo; e
15.12.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável pela infração, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
15.12.6. São circunstâncias agravantes:
15.12.6.1. a prática da infração com violação de dever inerente a cargo, ofício ou profissão;
15.12.6.2. a obstrução à atuação da fiscalização;
15.12.6.3. a persistência ou o prolongamento da infração; e
15.12.6.4. a reincidência.
15.12.7. Verifica-se a reincidência nos casos em que o acusado comete nova infração depois de já ter sido sancionado por infração anterior da qual não caiba mais recurso.
15.12.8. Para efeito de reincidência:
15.12.8.1. será considerada a decisão definitiva proferida no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta de todos os entes federativos, quando aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar;
15.12.8.2. não será considerada a condenação anterior se entre a data da publicação da respectiva decisão definitiva e a data do cometimento da nova infração tiver decorrido período de tempo superior a 5 (cinco) anos; e
15.12.8.3. não fica assim caracterizada, se tiver ocorrido a reabilitação em relação à infração anterior.
15.12.9. São circunstâncias atenuantes:
15.12.9.1. a primariedade;
15.12.9.2. a tentativa comprovada de evitar ou minorar as consequências da infração antes do julgamento;
15.12.9.3. a reparação do dano antes do julgamento; e
15.12.9.4. a confissão da autoria da infração.
15.12.10. Considera-se primário aquele que não tenha sido sancionado definitivamente por infração administrativa estabelecida em lei ou que já tenha sido reabilitado.
15.12.11. Caracterizadas as circunstâncias atenuantes de que trata o item 15.12.9, a autoridade competente para decisão e aplicação de sanção administrativa, na análise do caso específico e desde que devidamente fundamentado, poderá reduzir o valor da multa, em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e respeitados os limites estabelecidos no § 3º do art. 156 da Lei federal nº 14.133, de 2021.

Pág. 42 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS PRÁTICAS DE FRAUDE E CORRUPÇÃO

16.1. As Partes, por seus agentes públicos ou por seus sócios, acionistas, administradores e colaboradores:

16.1.1. declaram que têm conhecimento das normas estabelecidas na legislação, dentre as quais, a Lei federal nº 8.429, de 2 de junho de 1992, a Lei federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, e a Lei federal nº 14.133, de 2021, seus regulamentos e outras eventuais normas aplicáveis;

16.1.2. comprometem-se a não adotar práticas ou procedimentos ilícitos, lesivos ou irregulares que se enquadrem nas hipóteses estabelecidas nas leis e nos regulamentos mencionados na alínea "a" deste inciso, comprometendo-se a exigir o mesmo de terceiros por elas contratados;

16.1.3. declaram que têm ciência de que a violação de qualquer uma das obrigações estabelecidas neste artigo, além de outras na legislação em vigor, é causa para a aplicação das sanções correspondentes; e

16.1.4. declaram que têm ciência de que, caso incorram nas sanções mencionadas nos §§ 4º e 5º do art. 156 da Lei federal nº 14.133, de 2021, poderão ficar impedidas de licitar ou de contratar, conforme o caso, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção ou de todos os entes federativos pelo prazo que lhes for imposto;

16.1.5. comprometem-se em notificar a Controladoria-Geral do Estado qualquer irregularidade que tiverem conhecimento acerca da execução do contrato;

16.1.6. declaram que têm ciência que a violação de qualquer das obrigações previstas na Instrução Normativa conjunta CGE/SEA nº 01/2020, além de outras, é causa para a rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos, inclusive danos potenciais, causados à parte inocente e das multas pactuadas.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA PROTEÇÃO DE DADOS

17.1. A Contratada declara que tem ciência da existência da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) e se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação, com o intuito de proteger os dados pessoais que lhe forem repassados, cumprindo, a todo momento, as normas de proteção de dados pessoais, jamais colocando, por seus atos ou por sua omissão, a Contratante em situação de violação de tais regras.

17.2. A Contratada declara que designou Encarregado de Tratamento de Dados Pessoais, nos termos do § 1º. do art. 41 da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), conforme indicado na sua página eletrônica e se compromete a manter a Contratante informada sobre os dados atualizados de contato de seu Encarregado de Tratamento de Dados Pessoais, sempre que for substituído, independentemente das alterações em sua página eletrônica.

17.3. A Contratada somente poderá tratar dados pessoais dos usuários dos serviços contratados, nos limites e finalidades exclusivas do cumprimento de suas obrigações com base no presente contrato e jamais para qualquer outra finalidade.

17.4. A Contratada se certificará de que seus empregados, representantes, e prepostos agirão de acordo com o presente contrato e com as leis de proteção de dados e eventuais instruções transmitidas pela Contratante sobre a presente cláusula, comprometendo-se a manter o sigilo e a confidencialidade dos dados pessoais e dos dados pessoais sensíveis repassados em decorrência da execução do objeto contratual, em consonância com o disposto na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), certificando-se a Contratada de que seus empregados, representantes, e prepostos assumam compromisso de confidencialidade ou estejam sujeitos a obrigações legais de confidencialidade.

17.5. Se o titular dos dados ou terceiros solicitarem informações à Contratada relativas ao tratamento de dados pessoais que detiver em decorrência do presente contrato, a Contratada submeterá esse pedido à apreciação da Contratante, não podendo, sem instruções prévias da Contratante, transferir, compartilhar e/ou garantir acesso aos dados pessoais que detenha por força

Pág. 43 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

do presente contrato, sendo, em regra, vedada a transferência das informações a outras pessoas físicas ou jurídicas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do próprio contrato; se a solicitação for realizada por autoridade de proteção de dados, a Contratada informará imediatamente à Contratante sobre tal pedido e suas decorrências.

17.6. A Contratada prestará assistência à Contratante no cumprimento das obrigações previstas nas leis de proteção de dados, quando relacionadas ao objeto contratual, especialmente nos casos em que for necessária a assistência da Contratada para que a Contratante cumpra suas obrigações, incluindo aquelas relativas à segurança do tratamento, violações de dados pessoais, avaliação de impacto de proteção de dados, e consulta prévia a autoridades de proteção de dados, incluindo pedidos de acesso, retificação, bloqueio, restrição, apagamento, portabilidade de dados, ou o exercício de quaisquer outros direitos dos titulares de dados com base nas Leis Aplicáveis à Proteção de Dados.

17.7. Quando solicitada, a Contratada fornecerá à Contratante, no prazo de 2 (dois) dias úteis, todas as informações necessárias para comprovar a conformidade das obrigações da Contratada previstas neste contrato com as leis de proteção de dados, inclusive para fins de elaboração de relatórios de impacto de proteção e riscos de uso de dados pessoais.

17.8. A Contratada prestará assistência à Contratante no cumprimento de suas outras obrigações de acordo com as leis de proteção de dados nos casos em que estiver implícita a assistência da Contratada e/ ou nos casos em que for necessária a assistência da Contratada para que a Contratante cumpra suas obrigações, incluindo aquelas relativas à segurança do tratamento, violações de dados pessoais, avaliação de impacto de proteção de dados, e consulta prévia a autoridades de proteção de dados.

17.9. A Contratada fica obrigada a comunicar à Contratante, por escrito, em até 2 (dois) dias úteis a contar do momento em que tomou ciência da violação, ou em menor prazo, se assim vier a recomendar ou determinar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD, qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

17.10. A Contratada indenizará a Contratante, em razão do não cumprimento por parte da Contratada das obrigações previstas nas leis, normas, regulamentos e recomendações das autoridades de proteção de dados com relação ao presente contrato, de quaisquer danos, prejuízos, custos e despesas, incluindo-se honorários advocatícios, multas, penalidades e eventuais dispêndios investigativos relativos a demandas administrativas ou judiciais propostas em face da Contratante a esse título.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO CUMPRIMENTO DAS NORMAS REFERENTES À SAÚDE E À SEGURANÇA NO TRABALHO

18.1. A Contratada declara que atende às exigências da Lei Estadual nº 16.003, de 25 de abril de 2013, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 1.694, de 23 de agosto de 2013, mantendo programas de capacitação de seus trabalhadores no que se refere a saúde e segurança do trabalho;

18.2. A Contratada declara que se compromete a fornecer os comprovantes necessários quando, assim solicitados pela Contratante.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA CESSÃO DOS DIREITOS PATRIMONIAIS

19.1. Nas contratações de projetos ou de serviços técnicos especializados, inclusive daqueles que contemplem o desenvolvimento de programas e aplicações de internet para computadores, máquinas, equipamentos e dispositivos de tratamento e de comunicação da informação (software) - e a respectiva documentação técnica associada -, o autor deverá ceder todos os direitos patrimoniais a eles relativos para a Contratante, hipótese em que poderão ser livremente utilizados e alterados

Pág. 44 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

por ela em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização de seu autor.
19.1.1. Quando o projeto se referir a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o caput deste artigo incluirá o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.
19.1.2. facultado à Contratante deixar de exigir a cessão de direitos quando o objeto da contratação envolver atividade de pesquisa e desenvolvimento de caráter científico, tecnológico ou de inovação, considerados os princípios e os mecanismos instituídos pela Lei nº 10.973, de 2 de dezembro de 2004.
19.1.3. Na hipótese de posterior alteração do projeto pela Contratante, o autor deverá ser comunicado, e os registros serão promovidos nos órgãos ou entidades competentes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA GARANTIA, MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DOS SERVIÇOS
20.1. O objeto terá prazo de garantia, manutenção e assistência técnica especificados no Anexo I do edital de licitação vinculado, no mínimo, a contar do seu recebimento definitivo; ou terá o prazo que foi indicado na proposta da contratada, se superior ao fixado no anexo do edital;
20.2. O prazo de garantia poderá ser prorrogado, conforme negociação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE ou na hipótese de regularização de defeitos, pelo prazo necessário a efetiva devolução;

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DOS CASOS OMISSOS
21.1. Os casos omissos serão decididos pela Contratante, segundo as disposições contidas na Lei Federal nº 14.133/2021, 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 VIGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO
22.1. Para dirimir questões decorrentes deste Contrato fica eleito o Foro da Comarca de Florianópolis, com renúncia expressa a qualquer outro.

E, por estarem assim justas e acertadas, firmam as partes o presente instrumento de Contrato.

XXXXXXXX
Cargo
CONTRATANTE

XXXXXXXX
Cargo
CONTRATADA

Pág. 45 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

ANEXO V
CONCORRÊNCIA ELETRÔNICA Nº 0520/2026
MODELO DE DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO ÀS LEGISLAÇÕES VIGENTES

Para atendimento ao disposto no Edital de Concorrência Eletrônica nº xxxx/2026, promovido pela Secretaria de Estado da Administração, a empresa ....., estabelecida na Rua ....., nº ....., Bairro ....., Cidade...../UF....., inscrita no CNPJ/MF sob o nº ....., por intermédio de seu representante legal, DECLARA que atende as seguintes exigência legais estabelecidas.

( ) Declara que os dados referentes ao sócio majoritário da empresa informados na proposta de preços correspondem ao ato constitutivo vigente no dia da abertura da concorrência eletrônica.
( ) Declara cumprir a exigência de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas (conforme art. 63, inciso IV, da LLCA).
( ) Declara 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 entrega das propostas. (conforme art. 63, §1º da Lei Federal nº 14.133/2021)
( ) Declara que, no ano calendário de realização da licitação, ainda não tenha celebrado contratos com a administração pública, cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte. (conforme art. 4º, § 2º, da LLCA). **(Apenas para ME/EPP que deseje gozar dos benefícios constantes nos artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006)**
( ) Declara que não emprega de menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos (conforme artigo 7º, XXXIII, da CRFB, de 1988).

Declara ainda, que se compromete a fornecer os comprovantes necessários quando, assim solicitados pelo Contratante.

Local e data, ...

NOME, CARGO E ASSINATURA DO
REPRESENTANTE DA EMPRESA
RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA e CNPJ

Assinatura e carimbo

Pág. 46 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

ANEXO VI
CONCORRÊNCIA ELETRÔNICA Nº 0520/2026
TERMO DE REFERÊNCIA

(Disponível para consulta no portal de compras do estado de Santa Catarina e no PNCP)

Pág. 47 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de Serviços Especiais de Tecnologia da Informação e Comunicação

Processo SGP-e nº 00007125/2026

ÓRGÃO SOLICITANTE

Polícia Militar de Santa Catarina – PMSC | Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

1. OBJETO

1.1. Especificações, Quantidades e Descrição dos Serviços

Fornecimento de serviços especializados em tecnologia da informação e comunicação, voltados para telefonia de voz sobre IP (VoIP), visando o suporte técnico, manutenção da solução de PABX IP desenvolvida em software livre, instalação de solução de SBC (Session Border Controller) virtualizado e a atualização e suporte do BI (Business Intelligence) que permite o controle e otimização do atendimento do 190.

ITEM	CÓDIGO SERVIÇO	ESPECIFICAÇÃO	UN. MEDIDA	QUANTIDADE
1	500460005	A solução contempla a instalação de uma máquina virtual dedicada ao PABX corporativo, a implementação de duas máquinas virtuais em alta disponibilidade destinadas ao atendimento do serviço 190, bem como o suporte à plataforma de Business Intelligence (BI) de telefonia. Adicionalmente, será realizada a instalação de um Session Border Controller (SBC). Esses recursos visam garantir continuidade operacional, resiliência da infraestrutura e confiabilidade dos serviços críticos, mitigando riscos de indisponibilidade e assegurando desempenho adequado.	Mês	12

1.2. Descrição dos Serviços

O escopo inclui a instalação de dois sistemas de telefonia IP para atendimento ao 190, a solução deve ser instalada em máquinas físicas ou virtuais de responsabilidade da CONTRATANTE, as máquinas devem ser instaladas em locais distintos para trabalharem como sistema de alta disponibilidade, realização de atualizações de versão, assistência técnica especializada e a transferência contínua de conhecimento ao longo da vigência do contrato, da solução utilizada para atendimento de emergência 190.

A contratação em lote único mostra-se imprescindível em razão da elevada complexidade inerente à integração entre os dispositivos de roteamento, o sistema PABX e a plataforma de Business Intelligence (BI). A fragmentação em itens distintos poderia comprometer a interoperabilidade dos componentes, gerar dificuldades adicionais na gestão contratual e, potencialmente, impactar negativamente os resultados esperados.

1.3. Descrição da Solução

Pág. 01 de 02 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 95AX0071.

Contratação de serviços de manutenção, atualização, suporte, treinamento e eventual ampliação de solução baseada em software livre, Asterisk. Mais do que a maioria das plataformas proprietárias existentes, o Asterisk está lastreado com as tecnologias emergentes relacionadas ao avanço tecnológico de ferramentas de comunicação, integrando diversos serviços em uma plataforma robusta e multicanais, que ao longo dos anos se mostrou uma ferramenta estável e de fácil escalabilidade sendo utilizada na Polícia Militar de Santa Catarina – PMSC.

A estratégia de manutenção da solução baseada em Software Livre gera alta velocidade nas atualizações e mais estabilidade funcional, garantindo à administração pública maior controle e redução de custos com licenciamentos proprietários, permitindo uma evolução da solução com atualizações do sistema de forma autônoma.

A contratação prevê também:

1.3.1. Instalação de uma solução de SBC – ferramenta que, além de implementar modernas ferramentas de segurança contra ataques externos, permitirá também o acesso remoto de usuários em teletrabalho ao PABX sem a necessidade de utilização de ferramentas de acesso como VPN e controle de roteamento de chamadas entre a operadora de telefonia e o sistema interno.

1.3.2. Suporte e atualização na solução de BI (Business Intelligence) instalada para controle e gestão do serviço de atendimento emergencial 190.

1.3.3. Migração de uma das máquinas do 190 para um servidor virtual com alta disponibilidade, a ser disponibilizado pela PMSC para este fim.

1.3.4. Contratação de horas técnicas adicionais para a instalação de solução de telefonia para ser utilizada como PABX corporativo da PMSC.

Após levantamento interno analisando todos os dispositivos em uso como ramais e usuários de telefonia, a quantidade atual de ramais utilizadas e equipamentos conectados:

1.3.5. Atualmente em utilização contamos com um pico de 100 atendentes online no sistema de emergência, podendo atingir até 150 atendentes online em casos especiais como eventos de grande porte.

1.3.6. Quanto ao PABX corporativo, a previsão é de aproximadamente 2.000 ramais distribuídos pelo estado de Santa Catarina.

1.4. Arquitetura da Solução – Infraestrutura de Telefonia VoIP

A solução proposta baseia-se em uma arquitetura robusta de telefonia VoIP, utilizando uma solução virtualizada em alta disponibilidade instaladas em virtualizadores distintos, além de uma terceira máquina para a ativação do PABX corporativo com as seguintes características:

1.4.1. PABX IP Virtualizado para Atendimento do 190 e PABX Corporativo

1.4.1.1. Deverá ser 100% baseada em software livre, que também possua capacidade para atender a todo o projeto de telefonia VoIP sem permitir degradação na qualidade das ligações, mesmo nos momentos de pico.

1.4.1.2. O código-fonte da solução instalada deverá ser disponibilizado à CONTRATANTE, incluindo todas as alterações, interfaces e melhorias desenvolvidas, prezando a transparência e continuidade do serviço, senhas e acessos.

1.4.1.3 O sistema deverá suportar a capacidade de no mínimo 2.000 ramais independente do endpoint utilizado (softphone, Telefone IP, Gateways ou ATAs).

1.4.1.4. Não será aceita forma de licenciamento nas quais múltiplas licenças são necessárias para habilitar um único dispositivo telefônico, ou que a licença não seja válida por tempo indeterminado.

1.4.1.5. O sistema de PABX IP deve permitir o acesso de ramais através de redes externas, de forma segura, dispensando o uso de VPN's, através de sistemas de SBC fornecidos e instalado em conjunto com a solução de PABX IP.

1.4.1.6. Deverá permitir o funcionamento em topologias de múltiplas localidades (multi-site) integrando um único sistema distribuído.

1.4.1.7. O sistema, quando operante em topologia multi-site, deverá possuir gestão e configuração centralizada e distribuição de recursos, tais como: interfaces analógicas e

Pág. 09 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 95AX0071.

digitais (E1, FXS, FXO, etc.), conferência (DSP), fonte de música em espera, comutação de chamadas local, armazenamento e atualização de firmware em servidor da solução.

1.4.1.8. A Central Telefônica VoIP deverá atuar também como SIP Proxy Server em modo stateful e SIP Register Server, conforme RFC 3261.

1.4.1.9. Deverá prever a possibilidade de tratar toda a comutação entre dispositivos SIP, como usuários e gateways, sem que o payload passe pelo central (peer-to-peer), controlando apenas o registro e a sinalização.

1.4.1.10. A solução deve permitir o uso de telefones e/ou softwares de qualquer fabricante integrados à Central Telefônica VoIP, incluindo smartphones, tablets, etc., desde que operem no protocolo SIP – RFC 3261.

1.4.1.11. A solução deve implementar criptografia tanto da sinalização, através do protocolo TLS, quanto da mídia, através do protocolo SRTP.

1.4.1.12. Open Source (Asterisk 13 ou superior). Suporte a Banco de Dados MySQL. Integração do Asterisk com banco de dados em realtime. Integração do Asterisk com LDAP. Extensões SIP e IAX2. Interface web de Administração em PHP e JavaScript.

1.4.1.13. Possuir agenda de nomes que possibilite a indicação de número e nome, associados a todos os ramais do Sistema.

1.4.1.14. Deverá permitir a configuração de backup automático das bases de dados, cuja periodicidade, hora de início e caminho de destino, inclusive unidade de rede mapeada, possa ser programada pelo administrador.

1.4.1.15. O sistema deve gerar no mínimo relatórios com TMA, TME, status de filas, status de agentes, status de pausas.

1.4.1.16.O sistema deve possuir integração com gerador de relatórios customizáveis que permitam a criação de dashboards e relatórios específicos ao trabalho da CONTRATANTE.

1.4.2. Categorização de Ramais

A Central Telefônica IP deverá possibilitar a implementação das seguintes categorias de ramais: Irrestrito; Impedido de acesso ao tráfego DDI; Impedido de acesso ao tráfego DDI e restrição ao tráfego DDD; Impedido de acesso ao tráfego DDI e DDD; Impedido de acesso ao tráfego DDI e DDD com restrição a celular; Semi-restrito; Restrito.

1.4.3. Interface Web de Administração

A interface web de administração deverá conter: Cadastros de Ramais, Grupos e Filas de Atendimento; Configurações específicas de filas; Análise do CDR (Call Detail Record); Gráficos de utilização; Monitoramento de Filas; Painel de Status do Sistema; Configuração de áudios do Sistema.

1.4.4. Plano de Numeração / 1.4.5. Funcionalidades Operacionais

1.4.4.1. Bloqueio de chamadas conforme remetente; Bloqueio de chamada a cobrar.

1.4.4.2. Siga-me quando não atende; Siga-me quando ocupado; Siga-me.

1.4.4.3. Enfileiramento, Estacionamento, Identificação e Monitoramento de chamadas.

1.4.4.4. Transferência Assistida, Transferência cega, Captura de Chamadas.

1.4.4.5. Gravação de chamadas de todo o sistema, com possibilidade de selecionar ramais.

1.4.4.6. Desvio de chamadas conforme horário.

1.4.6. Sistema Integrado de URA e 1.4.7. Entroncamentos

A URA deverá possuir capacidade mínima de 30 canais, atendimento automatizado, distribuição de chamadas, menus e sub-menus, diferenciação por período e caixas postais ilimitadas. O sistema deve suportar entroncamentos Digital TDM E1, VoIP SIP, VoIP IAX2, TDM GSM e TDM analógico.

1.5. Contact Center (Call Center)

Em virtude da necessidade de atendimento ao público e emergências através do código 190, faz-se necessária a implementação de uma central de atendimento, com sistema integrado de Distribuição Automática de Chamadas (DAC) integrada aos sistemas de segurança utilizados pela PMSC e BI de telefonia.

Pág. 60 de 62 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 95AX0071.

O sistema de Contact Center deverá disponibilizar relatórios históricos e em tempo real sobre o desempenho da Central de Atendimento. Informações mínimas sobre chamadas: número de chamadas recebidas/atendidas; número de chamadas abandonadas; nível de serviço; tempo médio de espera e conversação; chamadas transferidas. Informações sobre atendentes: horário de login; tempo total logado; total de chamadas por atendente; tempo em pausa.

1.6. Softphone e Aplicativos SIP

A solução de telefonia deve permitir a utilização de softphones gratuitos (Open Source). O sistema deve suportar Android 4.1 ou superior, iOS 8.0 ou superior, Windows 8 ou superior e MAC OS. Deve suportar chamadas em redes 3G, 4G e Wi-Fi; ser multiprotocolo (SIP RFC 3261 e IAX); suportar CODECs G.711, G.729, G.722, Opus; suporte a TLS/SRTP e chamada de vídeo.

1.7. SBC Virtualizado (Session Border Controller)

Para permitir o acesso remoto de forma segura, faz-se necessário o fornecimento de SBC compatível com Asterisk. O SBC deverá ser fornecido em forma de software, compatível com VMWare®, KVM®, XenServer® e ambientes em nuvem. Deverá suportar mínimo de 300 usuários externos e 250 ligações simultâneas. Deverá implementar: Fallback de proxy SIP; roteamento LCR; manipulação de número; transcoding; SIPREC; criptografia SRTP/TLS; proteção DoS/DDoS; Deep Packet Inspection; Topology Hiding; conformidade com RFC 5853.

1.8. Descrição do BI de Telefonia

Esta seção detalha a solução de Business Intelligence (BI) para telefonia integrada ao sistema de atendimento de chamadas de emergência 190 da PMSC. A solução representa avanço significativo na capacidade de gestão, análise e resposta às demandas de segurança pública, sendo necessário atendimento de suporte especializado não só para manter as soluções em funcionamento quanto para desenvolver novas features e relatórios.

A solução contempla 10 dashboards operacionais: (1) Dashboard de Atendimento – visualização em tempo real por agente, fila e unidade; (2) Dashboard de Chamadas – volume por período e distribuição geográfica; (3) Dashboard de Falha de Chamadas; (4) Dashboard de Filas; (5) Dashboard de Maiores Chamadores; (6) Dashboard de Motivo de Desconexão; (7) Dashboard de Análise Geoespacial – visualização georreferenciada em mapa interativo; (8) Dashboard de Análise Preditiva – previsão de volume baseada em dados históricos; (9) Dashboard de Análise de Conteúdo – análise semântica das transcrições; (10) Dashboard de Desempenho Integrado – correlação entre métricas e indicadores de segurança pública.

Penalidades por descumprimento: Atraso entre 1 e 5 dias: 1% sobre o valor total da NF por dia de atraso. Atraso superior a 5 dias úteis: 2% por dia de atraso, limitada a 10% do valor total. A reincidência em atraso poderá implicar na abertura de processo administrativo sancionador.

1.9. Da Natureza do Objeto

(X) Os serviços do objeto desta contratação são caracterizados como **especiais**, por sua alta heterogeneidade e complexidade, nos termos do art. 6º, XIV, da Lei nº 14.133/2021, que assim os define: 'bens e serviços especiais: aqueles que, por sua alta heterogeneidade ou complexidade, não podem ser descritos na forma do inciso XIII do caput deste artigo, exigida justificativa prévia do contratante'. A justificativa reside nas especificidades técnicas da solução de telefonia VoIP baseada em software livre Asterisk, na integração com sistemas de Business Intelligence (Elasticsearch) voltados ao atendimento de emergência 190, na exigência de certificações específicas (DCAP, DCAA, KHOMP) e na necessidade de suporte 24/7/365 a sistema crítico de segurança pública, características que tornam impossível a definição objetiva de padrões de desempenho usuais de mercado, conforme exigido para classificação como bem ou serviço comum (art. 6º, XIII, da Lei nº 14.133/2021).

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. Razão da Necessidade da Contratação

O sistema BICOPOM (sistema de atendimento do 190) apresenta problemas de configuração que a equipe técnica interna da PMSC não possui capacidade técnica especializada para resolver. Este

Pág. 01 de 02 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 95AX0071.

sistema é crítico para as operações de despacho de emergência, operando 24 horas por dia, 7 dias por semana, diretamente ligado à segurança pública do Estado de Santa Catarina.

2.2. Especificações Técnicas

A solução em operação é baseada na plataforma Asterisk (software livre), integrada com Elasticsearch para BI de telefonia. A complexidade da integração entre PABX IP, SBC e plataforma de BI exige profissionais com certificações específicas e comprovada experiência na tecnologia.

Necessidades técnicas identificadas: implementação de Alta Disponibilidade (HA) para o sistema 190; instalação de PABX corporativo com 2.000 ramais para todo o estado; instalação de SBC para acesso remoto seguro sem VPN; suporte especializado contínuo 24/7/365 para sistemas críticos de emergência.

2.3. Quantitativo Demandado e Justificativa

A contratação pelo período de 12 meses justifica-se pela natureza continuada dos serviços de suporte e manutenção, necessidade de acompanhamento do sistema ao longo das variações de demanda, e pela execução das implementações previstas (HA, SBC, PABX corporativo). A contratação em lote único mostra-se imprescindível em razão da elevada complexidade inerente à integração entre os dispositivos de roteamento, o sistema PABX e a plataforma de BI.

3. DOS PARÂMETROS DA LICITAÇÃO

3.1. Sistema de Registro de Preços (SRP)

( ) Sim (X) Não

3.2. Critério de Julgamento

(X) **Menor Preço** – O critério de julgamento adotado será Menor Preço, conforme art. 33, I, da Lei nº 14.133/2021. A qualidade técnica mínima necessária à execução do objeto é assegurada por meio de rigorosos requisitos de habilitação técnica (Seção 4 e Seção 5 deste Termo de Referência), notadamente a exigência de certificações DCAP, DCAA, ITIL Foundation e certificação do fabricante dos equipamentos (KHOMP ou equivalente), além de atestado de capacidade técnico-operacional comprovando experiência em ambiente compatível com o objeto. Dessa forma, apenas licitantes tecnicamente aptos disputam pelo menor preço, garantindo a qualidade da prestação sem a necessidade de julgamento por pontuação técnica.

3.3. Visita Técnica

Não será realizada vistoria técnica, tendo em vista que os serviços objeto desta contratação serão prestados de forma remota, e as informações sobre o ambiente tecnológico da PMSC constantes deste Termo de Referência são suficientes para a elaboração das propostas.

3.4. Participação de Consórcios e Cooperativas

Não é admitida a participação de consórcios de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição.

Justificativa técnica: a vedação à participação de consórcios justifica-se pela necessidade de responsabilidade técnica e civil única e indivisível sobre o sistema crítico de emergência 190, cujo funcionamento ininterrupto não admite a fragmentação de responsabilidades entre empresas consorciadas. A unidade de comando técnico é indispensável para garantir os SLAs e a integridade da solução integrada (PABX IP + SBC + BI).

Não é admitida a participação de cooperativas.

Justificativa: cooperativas não atendem adequadamente aos requisitos de disponibilidade 24/7/365 e de manutenção de quadro técnico permanente com as certificações específicas exigidas (DCAP, DCAA, KHOMP), uma vez que sua natureza jurídica é incompatível com a prestação de serviços contínuos de alta especialização em regime de sobreaviso.

3.5. Subcontratação

Pág. 02 de 10 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 95AX0071.

Não é admitida a subcontratação dos serviços objeto desta contratação.

Justificativa técnica: a vedação à subcontratação decorre da necessidade de garantir que todos os profissionais que interagem com o sistema crítico de emergência 190 possuam as certificações exigidas e estejam vinculados diretamente à empresa contratada. A subcontratação criaria riscos de descontinuidade, de diluição de responsabilidade e de quebra de sigilo operacional incompatíveis com a criticidade do serviço.

3.6. Lote Único

A contratação será realizada em lote único, conforme justificativa técnica apresentada na Seção 2 deste Termo de Referência.

4. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO E HABILITAÇÃO TÉCNICA

4.1. Documentos Exigidos para Habilitação Técnica

Importante: nos termos do art. 63 da Lei nº 14.133/2021, a regra geral é que os documentos de habilitação sejam exigidos apenas do licitante vencedor, após o julgamento das propostas, salvo inversão de fases. A proposta deve conter apenas os documentos relativos ao objeto (preço e características). Os documentos abaixo devem ser exigidos na fase de HABILITAÇÃO (do licitante vencedor), não com a proposta:

a) Fase de HABILITAÇÃO – documentos a serem apresentados pelo licitante vencedor:

- Certificação DCAP – Digium Certified Asterisk Professional (obrigatória, por ao menos um profissional do quadro da empresa), com justificativa técnica: essencial para garantir competência na manutenção do sistema Asterisk em nível profissional.
- Certificação DCAA – Digium Certified Asterisk Administration (obrigatória, por ao menos um profissional), com justificativa técnica: necessária para administração avançada do PABX IP.
- Certificação ITIL Foundation (por ao menos um profissional), com justificativa: assegura gestão de serviços de TI segundo boas práticas.
- Certificação emitida pelo fabricante dos Gateways e/ou SBCs (KHOMP ou equivalente), com justificativa: garante compatibilidade e suporte de nível adequado ao hardware em uso na PMSC.
- Atestado de Capacidade Técnica-Operacional, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando execução de serviços compatíveis com o objeto (PABX IP Asterisk, Contact Center com DAC, SBC, BI de telefonia), limitado ao quantitativo mínimo de até 50% das parcelas de maior relevância, conforme art. 67, §2º, da Lei nº 14.133/2021.
- Quanto ao vínculo profissional dos detentores de certificações: será admitida a apresentação de declaração de contratação futura do profissional detentor do atestado, desde que acompanhada de declaração de anuência do profissional, nos termos do entendimento consolidado na jurisprudência do TCU.

b) Documentos que DEVEM acompanhar a proposta (por se relacionarem ao objeto e não à habilitação):

- Especificação técnica da solução proposta, demonstrando aderência aos requisitos do TR.
- Plano de trabalho

4.2. Comprovação de Competência Técnica da Equipe

O corpo técnico da contratada deverá ser tecnicamente apto a: executar testes de interoperabilidade, chamadas de controle de sinalização, RTP/DTMF, codec negotiation e qualidade de serviço (QoS); diagnosticar e corrigir falhas de interconexão, latência, perda de pacotes e problemas de sinalização; documentar todas as configurações, procedimentos de integração e planos de rollback.

5. DA QUALIFICAÇÃO DOS LICITANTES

Pág. 68 de 82 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 95AX0071.

5.1. Qualificação Jurídica, Fiscal, Trabalhista e Econômico-Financeira

A qualificação jurídica, fiscal, trabalhista e econômico-financeira obedecerá às exigências da Lei nº 14.133/2021 e legislação complementar. Documentos exigidos para habilitação jurídica: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor; documentos de eleição dos administradores (quando se tratar de sociedade anônima). Para habilitação fiscal, social e trabalhista: Certidão Negativa de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União; Certidão Negativa de Débitos Estaduais; Certidão Negativa de Débitos Municipais; Certificado de Regularidade do FGTS; Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT); Prova de inscrição no CNPJ; Certidão Negativa de falência ou recuperação judicial.

Os índices econômico-financeiros mínimos exigidos são: Liquidez Geral (LG) > 1; Solvência Geral (SG) > 1; Liquidez Corrente (LC) > 1, comprovados mediante apresentação de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

- Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);
- Solvência Geral (SG) = (Ativo Total) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);
- Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante).

Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, referente ao(s) exercício(s) em que houve a inobservância do(s) índice(s) contábil(eis).
Justificativa: a exigência dos índices LG, SG e LC superiores a 1 justifica-se pela criticidade do serviço contratado (suporte 24/7/365 ao sistema de emergência 190) e pela necessidade de garantir que a empresa contratada possua saúde financeira suficiente para manter quadro técnico permanente, equipamentos e estrutura operacional durante toda a vigência de 12 meses, sem risco de descontinuidade por insolvência. Os referidos índices seguem o padrão usual para contratações de serviços continuados de TIC, conforme jurisprudência do TCU, e representam exigência mínima e proporcional ao objeto.

5.2. Qualificação Técnica-Operacional

A licitante deverá comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto desta licitação, em características, quantidades e prazos, mediante a apresentação de atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

São consideradas parcelas de maior relevância técnica do objeto, para fins do art. 67 da Lei nº 14.133/2021, as atividades relacionadas à:

a) manutenção e suporte de solução de PABX IP baseada em Asterisk;

b) implantação, operação, manutenção ou suporte de solução de Contact Center com Distribuição Automática de Chamadas (DAC);

c) implantação, configuração, administração ou suporte de Session Border Controller (SBC);

d) desenvolvimento, implantação ou manutenção de solução de Business Intelligence aplicada ao ambiente de telefonia.

As parcelas acima foram definidas como de maior relevância técnica por compreenderem os componentes essenciais à execução do objeto contratado, sendo responsáveis pela disponibilidade, continuidade, segurança, gerenciamento e monitoramento da infraestrutura de telefonia IP e dos serviços de atendimento. A execução inadequada dessas atividades poderá comprometer a continuidade dos serviços de comunicação da Administração, tornando indispensável a comprovação de experiência prévia da licitante na execução de serviços com características compatíveis.

Nos termos do art. 67, § 2º, da Lei nº 14.133/2021, o quantitativo mínimo exigido para comprovação da execução das parcelas de maior relevância técnica não excederá 50% (cinquenta por cento) do quantitativo previsto para cada parcela objeto da comprovação, observados os limites legais e os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Pág. 37 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 95AX0071.

5.3. Qualificação Técnico-Profissional

Conforme descrito na Seção 4.1, são exigidas as certificações DCAP, DCAA e ITIL Foundation, além de certificação do fabricante dos equipamentos de hardware utilizados (KHOMP Indústria e Comércio ou equivalente). Os profissionais certificados devem integrar o quadro permanente da empresa durante toda a vigência contratual.

Quanto ao vínculo profissional: será admitida declaração de contratação futura do profissional detentor das certificações exigidas, desde que acompanhada de declaração de anuência do respectivo profissional, conforme entendimento do TCU sobre comprovação de vínculo na fase de habilitação.

6. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Prazo e Regime de Execução

O contrato terá prazo de execução de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado. Os serviços deverão ser iniciados em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato. O regime de execução é de preço global.

6.2. Local de Execução

Os serviços serão prestados preferencialmente de forma remota, via VPN ou outra forma de acesso seguro disponibilizada pela CONTRATANTE. Em casos específicos, quando necessário para resolução de problemas, será encaminhado técnico presencialmente ao local do contrato.
Local: Avenida Rio Branco, 1064, DTIC, Centro, Florianópolis

6.3. Atividades de Suporte à Solução de Telefonia IP

Estão incluídas nas atividades de suporte, sem limitação a:

6.3.1. Criar ramais seguindo o plano de numeração da unidade e nome do usuário.

6.3.2. Configurar os telefones IP e dispositivos SIP (Softphones, URAs eletrônicas, ramais telefônicos, etc.).

6.3.3. Criar e atribuir aos ramais as permissões de acesso.

6.3.4. Criar e gerenciar Serviços de fila, conferência, grupo de chamadas, grupo de captura, senhas, chamadas em espera.

6.3.5. Configurar e gerenciar os atendimentos das chamadas baseados em horários e datas específicas como feriados e horário de trabalho.

6.3.6. Configurar o serviço de provisionamento automático dos dispositivos SIP.

6.3.7. Configurar rotas de entrada e saída de chamadas, dial plan, entroncamentos com as operadoras de telefonia.

6.3.8. Configuração de regras de segurança no PABX IP e nos equipamentos que compõem a solução.

6.3.9. Gerar relatórios de utilização da URA, relatórios de chamada, usuários e utilização de operadoras.

6.3.10. Monitorar de forma ativa o registro de troncos e ramais no sistema.

6.3.11. Configuração de softphone para utilização da telefonia por smartphones e computadores.

6.4. SLA – Acordo de Nível de Serviço

Os serviços continuados de suporte e manutenção preventiva e corretiva, incluindo transferência de conhecimento, deverão atender ao seguinte SLA com atendimento 24/7/365:

Pág. 68 de 69 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 95AX0071.

Criticidade	Descrição	Tempo de Início da Análise
Alta	Indisponibilidade total do sistema	2 horas
Média	Falhas parciais / degradação	8 horas
Baixa	Melhorias e solicitações	24 horas

Os usuários farão as solicitações via sistema próprio a ser definido pela Contratante, sendo hoje o software GLPI.

6.5. Substituição e Especificação de Equipamentos

Sempre que for necessária a substituição de qualquer equipamento durante a execução contratual, a contratada deverá fornecer especificação técnica detalhada do equipamento proposto e apoiar a equipe técnica da PMSC na avaliação e na seleção do novo equipamento.

6.6. Cronograma de Execução

A CONTRATADA deve elaborar cronograma que englobe todas as atividades necessárias para instalação, configuração, testes e operação, a ser apresentado em até 5 dias úteis após a assinatura do contrato. Cronograma estimado: (a) Planejamento e diagnóstico: 5 dias úteis; (b) Correção/configuração do BICOPOM: 15 dias úteis; (c) Implantação de VMs em HA para o 190: 25 dias úteis; (d) Instalação do SBC: 15 dias úteis; (e) PABX corporativo e suporte contínuo: durante toda a vigência do contrato.

6.7. Garantia de Execução

A contratada deverá apresentar garantia de execução contratual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, conforme art. 96 da Lei nº 14.133/2021, na modalidade a ser definida pela Administração.

7. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

7.1. Obrigações da CONTRATADA

7.1.1. Manter em seu quadro de profissionais, durante toda a vigência do contrato, pelo menos um técnico certificado DCAP, um técnico certificado DCAA, um profissional com ITIL Foundation e um técnico certificado pelo fabricante dos equipamentos utilizados (KHOMP ou equivalente).

7.1.2. Diagnosticar e corrigir as falhas de configuração do sistema BICOPOM que comprometem o atendimento ao 190.

7.1.3. Prestar suporte 24/7/365 conforme SLAs estabelecidos neste Termo.

7.1.4. Instalar as máquinas virtuais em alta disponibilidade para o sistema 190.

7.1.5. Instalar e configurar o SBC virtualizado.

7.1.6. nstalar e configurar o PABX corporativo para 2.000 ramais.

7.1.7. Transferir conhecimento à equipe técnica da PMSC ao longo de toda a vigência contratual.

7.1.8. Disponibilizar o código-fonte de toda a solução instalada, incluindo alterações, interfaces e melhorias desenvolvidas.

7.1.9. Documentar todas as configurações, procedimentos de integração e planos de rollback.

7.1.10. Elaborar cronograma de execução em até 5 dias úteis após a assinatura do contrato.

7.1.11. Executar as atividades com base nas boas práticas de tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL.

7.1.12. Manter profissionais qualificados e arcar com todos os encargos trabalhistas e previdenciários.

Pág. 60 de 62 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 95AX0071.

7.1.13. Zelar pela qualidade dos serviços e conduzir as atividades de acordo com as normas legais e éticas aplicáveis.

7.1.14. Comunicar à unidade gestora do CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade.

7.1.15. Refazer todos os serviços que não forem considerados satisfatórios, sem acréscimos nos preços ofertados.

7.1.16. Realizar treinamentos para a equipe da PMSC visando capacitar a realizar as configurações básicas e avançadas da solução instalada.

7.1.17. Enquanto durar a vigência contratual, o ambiente de Telefonia não deverá ser alterado pela equipe do CONTRATANTE sem o conhecimento/participação da CONTRATADA.

7.2. Obrigações da CONTRATANTE

7.2.1. Disponibilizar acesso VPN ou outra forma de acesso seguro para a equipe da CONTRATADA.

7.2.2. Disponibilizar os servidores/máquinas virtuais necessários para a implementação da solução.

7.2.3. Supervisionar e homologar os serviços executados.

7.2.4. Permitir acesso aos membros e prepostos da CONTRATADA em instalações presencialmente para execução dos serviços.

7.2.5. Efetuar o pagamento nas condições e prazos estipulados.

7.2.6. Designar Gestor e Fiscal do Contrato.

7.2.7. Não alterar o ambiente de Telefonia sem o conhecimento/participação da CONTRATADA.

7.2.8. Fornecer todos os esclarecimentos necessários à execução dos serviços.

8. DO CONTRATO E DA GESTÃO

8.0. Instrumento Contratual

O instrumento da presente contratação será o CONTRATO ADMINISTRATIVO, nos termos do art. 95 da Lei nº 14.133/2021, haja vista que o valor estimado anual supera o limite de dispensa de licitação (art. 75, II) e que a natureza do objeto exige acompanhamento contínuo com obrigações recíprocas detalhadas. O instrumento contratual será formalizado após a homologação do processo licitatório e deverá ser assinado digitalmente pelas partes.

8.1. Vigência

O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 10 (dez) anos, conforme art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

8.2. Reajuste

O contrato será reajustado anualmente pelo índice IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), após 12 meses de vigência, conforme legislação aplicável.

8.3. Gestão e Fiscalização do Contrato

A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por Gestor e Fiscal(is) designados pela Administração, conforme art. 117 da Lei nº 14.133/2021. O Gestor e o(s) Fiscal(is) deverão firmar Termo de Anuência.

Conforme art. 6º da Instrução Normativa IN.14/2025, são atribuições da Gestão de contrato:

8.3.1. Coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica e administrativa do contrato.

8.3.2. Acompanhar os prazos de execução e efetuar os registros e anotações pertinentes.

8.3.3. Adotar providências para solução de eventuais problemas na execução do contrato.

Pág. 10 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 95AX0071.

8.3.4. Encaminhar ao setor competente documentação necessária ao pagamento.

8.3.5. Comunicar a necessidade da prorrogação ou da abertura de nova licitação, atentando especialmente para os prazos previstos.

8.3.6. Manter os registros atualizados nos sistemas informatizados do Governo.

8.3.7. Receber definitivamente aquisições, obras ou serviços sob sua responsabilidade.

9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

9.1. Prazos

Prazo de recebimento provisório: 5 (cinco) dias, a partir da entrega do relatório mensal. Prazo de recebimento definitivo: 10 (dez) dias, a partir do recebimento provisório. Prazo de liquidação/pagamento: 30 (trinta) dias, a partir do recebimento definitivo.

9.2. Critérios de Medição

A medição dos serviços será realizada mensalmente com base em:

9.3. Cumprimento dos SLAs estabelecidos (relatório mensal de chamados e tempos de atendimento).

9.4. Ateste de aceitação das implementações entregues no período (Termos de Aceite).

9.5. Disponibilidade do BI e dos dashboards conforme contratado.

9.6. Relatório de atividades e transferências de conhecimento realizadas.

10. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Órgão/Unidade Orçamentária	Subação	Natureza	Fonte
PMSC – Polícia Militar de Santa Catarina	13221	339030-57	1.753.111.036

11. DO VALOR ESTIMADO

Valor Mensal

O valor estimado mensal será de R$ 13.250,00 (Treze mil, duzentos e cinquenta reais), conforme pesquisa de mercado realizada e anexada ao processo.

Valor Anual

O valor estimado anual será de R$ 159.000,00 (Cento e cinquenta e nove mil reais), conforme pesquisa de mercado realizada e anexada ao processo.

12. TRATAMENTO DIFERENCIADO PARA ME/EPP

Em razão da especialização técnica exigida e das certificações obrigatórias específicas (DCAP, DCAA, KHOMP), não é aplicável o tratamento diferenciado de que trata a Lei Complementar nº 123/2006, conforme art. 49, inciso II, da referida lei, uma vez que as condições impostas são indispensáveis para a segurança e continuidade do atendimento de emergência 190.

A exclusão do tratamento diferenciado a microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP) está fundamentada no art. 49, II, da LC 123/2006, que autoriza a não aplicação dos benefícios quando a natureza do objeto ou as condições de execução dos serviços forem incompatíveis com o regime diferenciado. No caso em tela, a exigência de certificações de altíssima especialização

Pág. 58 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 95AX0071.

(DCAP, DCAA, KHOMP) representa condição objetivamente incompatível com o perfil usual de microempresas do setor, sendo tal exigência indispensável para a segurança do serviço de emergência 190.

13. RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Maicon Panciera
Setor de Redes
[Assinado digitalmente]

Pág. 12 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 95AX0071.

Assinaturas do documento

Código para verificação: **9EX8Y0P3**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

MAICON PANCIERA (CPF: 036.XXX.609-XX) em 07/08/2026 às 13:45:02
Emitido por: "SGP-e", emitido em 06/08/2018 - 17:11:10 e válido até 06/08/2118 - 17:11:10.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/UE1TQ182MTQxXzAwMDA3MTI1XzcxNTBfMjAyNl85RVg4WTBQMw== ou o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo **PMSC 00007125/2026** e o código **9EX8Y0P3** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.

Pág. 60 de 60 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PMSC 00007125/2026 e o código 45A8UJ9M.

Assinaturas do documento

Código para verificação: **45A8UJ9M**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

VANIO BOING (CPF: 433.XXX.709-XX) em 10/08/2026 às 14:53:46
Emitido por: "SGP-e", emitido em 23/01/2023 - 15:09:49 e válido até 23/01/2123 - 15:09:49.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/UE1TQ182MTQxXzAwMDA3MTI1XzcxNTBfMjAyNl80NUE4VUo5TQ== ou o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo **PMSC 00007125/2026** e o código **45A8UJ9M** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.