EDITAL

O **MUNICÍPIO DE SÃO LOURENÇO DO OESTE**, Estado de Santa Catarina, por intermédio do seu Pregoeiro, designado pela Portaria nº 1.026/2026, comunica aos interessados que está promovendo o **Processo Licitatório de nº 174/2026, na Modalidade Pregão, na forma Eletrônica nº 83/2026**, pelo critério de julgamento **MENOR PREÇO POR LOTE**, nos termos da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, Decreto Municipal nº 7.986 de 24 de março de 2023, Lei Complementar nº 123/2006 e demais normas vigentes e pertinentes à matéria, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio de sistema eletrônico que promove a comunicação pela INTERNET, mediante condições de segurança, utilizando-se, para tanto, os recursos da criptografia e autenticação em todas as suas fases.

Os trabalhos serão conduzidos por servidor designado, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos diretamente para a página eletrônica www.portaldecompraspublicas.com.br. O servidor terá, dentre outras, as seguintes atribuições: coordenar o processo licitatório; receber, examinar e decidir as impugnações e consultas ao Edital, apoiado pelo setor responsável pela sua elaboração; conduzir a sessão pública na internet; verificar a conformidade da proposta com os requisitos estabelecidos neste Edital; dirigir a etapa de lances; verificar e julgar as condições de habilitação; receber, examinar e decidir os recursos, encaminhando à autoridade competente quando mantiver sua decisão; indicar o vencedor do certame; conduzir os trabalhos da equipe de apoio; e encaminhar o processo devidamente instruído ao Prefeito Municipal para adjudicação e homologação.

As Propostas deverão ser registradas até às **07h44min do dia 25/11/2026 no seguinte endereço eletrônico www.portaldecompraspublicas.com.br, iniciando-se a sessão pública às 07h45min do mesmo dia e local.**

O Edital estará disponível gratuitamente na página http://www.saolourenco.sc.gov.br/editais e no endereço eletrônico www.portaldecompraspublicas.com.br. Maiores informações: no Centro Administrativo Municipal, situado na Rua Duque de Caxias, 789, São Lourenço do Oeste/SC, CEP 89.990-000, pelo telefone (49) 3344-8502 / 8588 / 8564.

Licitação exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos do inciso I do art. 48 da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

1. DO OBJETO.

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para "**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA O FORNECIMENTO DE SUBSCRIÇÃO DE LICENCIAMENTO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA (PABX BASEADO EM SOFTWARE) DA MARCA 3CX, COM SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, ATUALIZAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO, E PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) MEDIANTE ENTRONCAMENTO DIGITAL SIP COM DISPONIBILIZAÇÃO DE NÚMEROS DE DISCAGEM DIRETA A RAMAL (DDR)"**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. O critério de julgamento adotado será o menor preço por lote, considerado o menor dispêndio para a Administração, nos termos do art. 34 da Lei nº 14.133/2021, e observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS.

2.1. As despesas decorrentes da execução do contrato ou instrumento equivalente relativo ao presente Edital serão custeadas por meio de recursos financeiros de origem própria, por conta do orçamento do exercício financeiro de 2026.

3. DO CREDENCIAMENTO.

3.1. O Pregão é o nível básico do registro cadastral no PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS que permite a participação dos interessados na modalidade Pregão, na forma eletrônica.

3.2. O cadastro deverá ser feito no Portal de Compras Públicas, no sítio www.portaldecompraspublicas.com.br;

3.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a esta licitação.

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

3.5. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no **PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS** e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.5.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação na fase de habilitação.

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com **Credenciamento regular no PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS.**

4.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488/2007, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123/2006 e no artigo 4º da Lei nº 14.133/2021.

4.3. Não poderão participar desta licitação os interessados:

4.3.1. Proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

4.3.2. Que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

4.3.3. Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

4.3.4. Que se enquadrem nas vedações previstas nos artigos 9º e 14 da Lei nº 14.133/2021;

4.3.5. Que estejam sob falência, concurso de credores, concordata ou em processo de dissolução ou liquidação;

4.3.6. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário).

4.3.7. Pessoa física ou jurídica que se enquadre nas condições previstas no Art. 76 da Lei Orgânica do Município de São Lourenço do Oeste – SC.

4.4. A pessoa jurídica poderá participar da licitação em consórcio, observadas as regras do art. 15 da Lei nº 14.133/2021.

4.5. Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

4.5.1. Que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49 e que não celebrou contratos com a Administração Pública cujos valores extrapolam a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte;

4.5.1.1. Nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;

4.5.1.2. Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte.

4.5.2. Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;

4.5.3. Que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

4.5.4. Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

4.5.5. Que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7°, XXXIII, da Constituição Federal de 1988;

4.5.6. Que a proposta foi elaborada de forma independente;

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

4.5.8. Que cumpre com a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213/1991.

4.6. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.

5.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio da proposta.

5.1.1. O licitante vencedor da etapa de lances deverá encaminhar a proposta readequada bem como os documentos de habilitação exigidos no edital após a solicitação via chat do pregoeiro.

5.2. O envio da proposta, bem como documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

5.3. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123/2006.

5.4. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5.5. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

5.6. Não será estabelecida, nesta etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

5.7. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do Pregão e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA.

6.1. O licitante enviará sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

6.1.1. Valor unitário e total para cada item ou lote de itens, em moeda corrente nacional;

6.1.2. Marca de cada item ofertado;

6.1.3. Fabricante de cada item ofertado;

6.1.4. Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência: indicando, no que for aplicável, o modelo, prazo de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso;

6.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

6.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens ou serviços.

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

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

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

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

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

7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando, desde logo, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência, conforme art. 59 da Lei nº 14.133/2021.

7.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

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

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

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

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

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

7.5.1. O lance deverá ser ofertado de acordo com o tipo de licitação indicada no preâmbulo deste Edital.

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

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

7.8. **O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta, deverá ser de R$ 1,00 (um real).**

7.9. Será adotado, para o envio de lances, o modo de disputa aberto e fechado, nos termos do art. 56, incisos I e II, da Lei Federal nº 14.133/2021, no qual os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos na etapa aberta e, ao final, poderão apresentar lance final e fechado, mantido em sigilo até o encerramento do prazo correspondente.

7.10. A etapa aberta de envio de lances terá duração de 15 (quinze) minutos. Encerrado esse prazo, o sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, a recepção de lances será automaticamente encerrada.

7.11. Encerrada a etapa aberta, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de menor preço e os autores das ofertas subsequentes com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam apresentar lance final e fechado, no prazo de até 5 (cinco) minutos, o qual permanecerá sigiloso até o encerramento desse prazo.

7.12. Caso não haja, no mínimo, 3 (três) ofertas nas condições estabelecidas no subitem anterior, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de 3 (três), apresentar lance final e fechado no prazo de até 5 (cinco) minutos, que permanecerá sigiloso até o encerramento do prazo.

7.13. Na etapa de lance final e fechado, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta ou apresentar lance de menor valor. O licitante que não apresentar lance final e fechado permanecerá concorrendo com o valor de seu último lance registrado na etapa aberta, observadas as regras de classificação.

7.14. Encerrados os prazos para apresentação dos lances finais e fechados, o sistema ordenará e divulgará os lances em ordem crescente de valores, identificando os licitantes na forma e no momento permitidos pelo sistema eletrônico.

7.15. Após a definição da melhor proposta, caso a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar seja de pelo menos 5% (cinco por cento), a Administração poderá, mediante justificativa, admitir o reinício da disputa aberta para a definição das demais colocações, convocando os licitantes e observando os procedimentos e funcionalidades disponíveis no sistema eletrônico, nos termos do § 4º do art. 56 da Lei nº 14.133/2021.

7.16. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo Pregoeiro.

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

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

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

7.20. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do pregoeiro aos participantes do certame, publicada no http://www.portaldecompraspublicas.com.br, quando serão divulgadas data e hora para a sua reabertura. E será reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

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

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

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

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

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

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

7.27. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência em relação ao produto estrangeiro, o critério de desempate será aplicado exclusivamente entre as propostas que fizerem jus às margens de preferência, conforme regulamento.

7.28. A ordem de apresentação pelos licitantes será utilizada como um dos critérios de classificação. Assim, somente poderá ocorrer empate entre propostas de valores iguais, que não tenham sido objeto de lances, ou entre os lances finais apresentados na etapa competitiva.

7.29. Em caso de empate entre duas ou mais propostas, serão utilizados os seguintes critérios de desempate, nesta ordem:

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

7.29.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes;

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

7.29.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle;

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

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

7.30.2. empresas brasileiras;

7.30.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

7.30.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187/2009.

7.31. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

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

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

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

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.

8.2. Será desclassificada a proposta que contiver vício insanável; que não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas no edital ou apresentarem desconformidade com exigências do ato convocatório.

8.3. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, que apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

8.3.1. Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

8.4. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita;

8.5. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências para que a licitante comprove a exequibilidade da proposta.

8.6. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata;

8.7. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de duas horas, sob pena de não aceitação da proposta.

8.7.1. O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

8.7.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

8.8. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

8.9. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

8.10. O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

8.10.1. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

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

8.11. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123/ 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

8.12. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o Pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

9. DA HABILITAÇÃO.

9.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos documentos inseridos no portal de compras públicas, e ainda nos seguintes cadastros:

9.1.1. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP (www.portaldatransparencia.gov.br/);

9.1.2. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

9.1.3. Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=1660:3:0

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

9.1.4.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligencia para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

9.1.4.2. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

9.1.4.3. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

9.1.5. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

9.1.6. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/ 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos licitantes será verificada por meio do PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e à habilitação técnica.

9.2.1. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS, para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

9.2.2. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).

9.3. Em caso de participação de empresas em consórcio, será exigido o acréscimo de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor exigido de licitante individual para a habilitação econômico-

financeira, salvo justificação no processo licitatório. Essa regra não se aplica aos consórcios formados, em sua totalidade, por microempresas e pequenas empresas, assim definidas em lei.

9.4. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de duas horas sob pena de inabilitação.

9.5. 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.

9.5.1 Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.6. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.6.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

9.7. Os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

9.8. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

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

9.8.2. Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

9.8.3. No caso de sociedade empresária, inclusive sociedade limitada unipessoal (SLU), deverá ser apresentado o ato constitutivo, o estatuto ou o contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado dos documentos comprobatórios da eleição, nomeação ou designação de seus administradores, conforme o caso;

9.8.3.1. Certidão Simplificada, emitida pela Junta Comercial do Estado de domicílio da licitante, na qual comprove a sua condição de microempreendedor individual, microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123/06.

9.8.4. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

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

9.8.6. No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;

9.8.7. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

9.8.8. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

9.9. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA:

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

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

9.9.3. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

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

9.9.6. Prova de regularidade junto à Fazenda Estadual, através da Certidão Negativa conjunta junto aos Tributos Estaduais, emitida pela Secretaria da Fazenda Estadual onde a empresa for sediada;

9.9.7. Prova de regularidade junto à Fazenda Municipal, através da Certidão Negativa junto aos Tributos Municipais, emitida pela Secretaria da Fazenda Municipal onde a empresa for sediada;

9.9.8. Caso o licitante detentor do menor preço seja qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

9.10. HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA.

9.10.1. Certidão Negativa de falência, de concordata, de recuperação judicial ou extrajudicial (Lei nº 11.101/2005), expedida pelo distribuidor da sede da empresa, datado dos últimos 60 (sessenta) dias, ou que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria Certidão;

9.10.2. No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei n.º 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

9.11. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA.

9.11.1. Para este certame será exigida a seguinte documentação para comprovação de qualificação técnica:

a) A Licitante deverá comprovar para o lote n° 1, constar na relação de parceiros autorizados publicada pelo fabricante, em qualquer das categorias de parceria por ele reconhecidas;
b) A Licitante deverá apresentar para o lote n° 2, Outorga da Anatel para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), em nome da própria licitante, não se admitindo licença em nome de terceiros;
c) A Licitante deverá apresentar para o lote n° 2, comprovação de que a licitante integra o sistema nacional de portabilidade numérica e está apta a executar procedimentos de portabilidade de numeração, admitido qualquer documento hábil emitido pela entidade administradora da portabilidade ou por ela reconhecido, tais como certidão, declaração, contrato de adesão, termo de participação ou registro equivalente.
d) A Licitante deverá apresentar para o lote n° 2, declaração de que, concluída a portabilidade, os números relacionados no Apêndice constarão como pertencentes à licitante vencedora perante o sistema nacional de portabilidade numérica;
e) A Licitante deverá apresentar para todos os lotes, Atestados de capacidade técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a prestação de serviço compatível em características e quantidades com o objeto. O atestado conterá nome, CNPJ, endereço, correio eletrônico e telefone de contato do emitente, ou qualquer outro meio pelo qual o Contratante possa manter contato com o declarante.

9.12. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

9.13. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

9.14. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

9.15. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

9.16. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

9.17. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

9.18. Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123/2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.19. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA.

10.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser atualizada no sistema e encaminhado novo arquivo preenchido conforme modelo, no prazo de duas horas a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá sob pena de desclassificação:

10.1.1. Ser redigida em língua portuguesa, digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

10.1.2. Conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

10.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

10.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada.

10.3. Os preços devem ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso.

10.3.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

10.4. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

10.5. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

10.6. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

11. DOS RECURSOS.

11.1. Qualquer licitante poderá, durante o prazo concedido na sessão pública, não inferior a 10 minutos, de forma imediata após o término do julgamento das propostas e do ato de habilitação ou inabilitação, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, sob pena de preclusão, ficando a autoridade superior autorizada a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

11.2. O recorrente terá, a partir de então, o prazo 3 (três) dias úteis para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros 3 (três) dias úteis, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses

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

11.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA.

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

12.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

12.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

12.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

12.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), ou e-mail, ou de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.2.2. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no CADASTRO DO PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO.

13.1. Julgados os recursos, constatada a regularidade dos atos praticados, a Autoridade Competente adjudicará e homologará a licitação.

14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO.

14.1. Não haverá exigência de garantia de execução para a presente contratação.

15. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE.

15.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

15.2. O adjudicatário terá o prazo de 3 (três) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou aceite do instrumento equivalente, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura ou aceite da Adjudicatária, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado ou aceito no prazo de 3 (três) dias, a contar da data de seu recebimento.

15.4. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

15.5. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

15.5.1. Referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133/2021;

15.5.2. A contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no edital e seus anexos;

15.5.3. A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas no artigo 137 da Lei nº 14.133/2021 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 138 e 139 da mesma Lei.

15.6. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

15.7. Previamente à contratação a Administração realizará consultas para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 03/2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522/2002, consulta prévia ao CADIN.

15.8. Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas neste Edital, as quais deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

15.8.1. Na hipótese de irregularidade, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

15.9. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato ou a ata de registro de preços, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato ou a ata de registro de preços.

16. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL.

16.1. As regras acerca do reajustamento em sentido geral do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

17. DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO.

17.1. Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA.

18.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

19. DO PAGAMENTO.

19.1. As regras acerca do pagamento são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

20.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, o licitante/adjudicatário que:

20.1.1. Der causa à inexecução parcial ou total do contrato;

20.1.2. Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

20.1.3. Não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

20.1.4. Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

20.1.5. Ensejar o retardamento da execução ou entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

20.1.6. Apresentar declaração ou documentação falsa;

20.1.7. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

20.1.8. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

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

20.1.10. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

20.2. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Advertência por escrito;

b) Multa;

c) Impedimento de licitar e contratar;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

20.3. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

20.4. Do ato que aplicar a penalidade caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da ciência da intimação, podendo a autoridade que tiver proferido o ato reconsiderar sua decisão ou, no prazo de 05 (cinco) dias encaminhá-lo devidamente informado para a apreciação e decisão superior, no prazo de 20 (vinte) dias úteis.

20.5. Serão publicadas na Imprensa Oficial do Município, as sanções administrativas previstas neste edital.

20.6. DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO - Os licitantes e o contratado devem observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida à subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual.

20.7. PARA OS PROPÓSITOS DESTA CLÁUSULA, DEFINEM-SE AS SEGUINTES PRÁTICAS:

a) PRÁTICA CORRUPTA: Oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução do contrato;

b) PRÁTICA FRAUDULENTA: A falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução do contrato;

c) PRÁTICA CONCERTADA: Esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;

d) PRÁTICA COERCITIVA: Causar danos ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato.

e) PRÁTICA OBSTRUTIVA: Destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista acima; atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

21. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO.

21.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital e/ou apresentar pedido de esclarecimento.

21.2. A IMPUGNAÇÃO e/ou PEDIDO DE ESCLARECIMENTO DEVERÃO ser feitos EXCLUSIVAMENTE por FORMA ELETRÔNICA no sistema www.portaldecompraspublicas.com.br.

21.3. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada no Portal de Compras Públicas no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

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

21.5. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame, salvo quando se amolda ao art. 55 parágrafo 1º, da Lei nº 14.133/2021.

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

21.6. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

21.7. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados, bem como outros avisos de ordem geral, serão cadastradas no sítio www.portaldecompraspublicas.com.br, sendo de responsabilidade dos licitantes, seu acompanhamento.

21.8. A petição de impugnação apresentada por empresa deve ser firmada por sócio, pessoa designada para a administração da sociedade empresária, ou procurador, e vir acompanhada, conforme o caso, de estatuto ou contrato social e suas posteriores alterações, se houver, do ato de designação do

administrador, ou de procuração pública ou particular (instrumento de mandato com poderes para impugnar o Edital).

22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.

22.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

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

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

22.4. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

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

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

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

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

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

22.10. O licitante é o responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

22.10.1. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou do documento equivalente, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

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

22.12. O Município de São Lourenço do Oeste poderá revogar este Pregão por razões de interesse público decorrente de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável, ou anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, salvo quando for viável a convalidação do ato ou do procedimento viciado, desde que observados os princípios da ampla defesa e contraditório.

22.12.1. A anulação do Pregão induz à extinção do contrato.

22.12.2. A anulação da licitação por motivo de ilegalidade não gera obrigação de indenizar.

22.13. É facultado à Autoridade Superior, em qualquer fase deste Pregão, promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação.

22.14. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico: www.portaldecompraspublicas.com.br, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço www.saolourenco.sc.gov.br/editais, O inteiro teor do processo está disponível para vista aos interessados, no Centro Administrativo Municipal de São Lourenço do Oeste, junto ao Setor de Licitações e Compras, situado na Rua Duque de Caxias, 789, São Lourenço do Oeste – SC, CEP 89.990-000, telefone (49) 3344-8502 / 8588 / 8564, de segunda à sexta-feira, das 07h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min.

23. INTEGRAM ESTE EDITAL, PARA TODOS OS FINS E EFEITOS, OS SEGUINTES ANEXOS:

ANEXO I - Termo de referência;
ANEXO I - A - Termo de referência auxiliar;
ANEXO II - Modelo de proposta de preços;
ANEXO III - Modelo de declaração nos termos do inciso XXXIII, art. 7º da constituição federal;
ANEXO IV - Minuta do contrato;
ANEXO V - Descritivo dos itens.

São Lourenço do Oeste/SC, data constante na assinatura eletrônica.

AGUSTINHO ASSIS MENEGATTI:37651994949
Assinado de forma digital por AGUSTINHO ASSIS MENEGATTI:37651994949
Dados: 2026.11.06 15:10:01 -03'00'

AGUSTINHO ASSIS MENEGATTI
PREFEITO MUNICIPAL

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO E PRAZO DO CONTRATO.

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a "**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA O FORNECIMENTO DE SUBSCRIÇÃO DE LICENCIAMENTO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA (PABX BASEADO EM SOFTWARE) DA MARCA 3CX, COM SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, ATUALIZAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO, E PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) MEDIANTE ENTRONCAMENTO DIGITAL SIP COM DISPONIBILIZAÇÃO DE NÚMEROS DE DISCAGEM DIRETA A RAMAL (DDR)"**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento. A relação completa dos itens, descrições, quantidades e valores deverá constar do Anexo V deste Edital.

1.2. Os documentos auxiliares e os parâmetros utilizados para a obtenção dos preços de referência, nos termos do artigo 23 da Lei nº 14.133/2021, constam dos autos deste processo.

1.3. O contrato decorrente desta licitação terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado conforme artigo 107 da Lei 14.133/21.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO.

O Município de São Lourenço do Oeste mantém, como meio primário de comunicação de voz, solução de telefonia baseada em software instalada em infraestrutura computacional própria, com 236 (duzentos e trinta e seis) ramais distribuídos entre a sede administrativa e as unidades descentralizadas, e serviço telefônico de acesso à rede pública com entroncamento digital e 209 (duzentos e nove) números de Discagem Direta a Ramal.

Os serviços decorrem dos Contratos nº 058/2022 e nº 081/2022, cuja vigência se encerra em 31 de dezembro de 2026, esgotado o limite legal de prorrogação. A contratação decorre, portanto, de imposição legal, sob pena de interrupção do tráfego telefônico de todas as unidades municipais, incluindo os equipamentos das redes de saúde e de assistência social.

Acrescem-se duas situações a corrigir: a defasagem de 105 (cento e cinco) números de Discagem Direta a Ramal entre o quantitativo contratado e o efetivamente utilizado, e o índice de 39,0% (trinta e nove por cento) de chamadas entrantes não atendidas, apurado em levantamento de 30 (trinta) dias, com concentração nas unidades de atendimento direto ao cidadão.

A necessidade, o problema a ser resolvido e o interesse público envolvido encontram-se pormenorizadamente descritos no Estudo Técnico Preliminar que instrui este processo.

6.2. Da solução adotada e da indicação de marca — Lote 1

6.2.1. Fundamento legal

O objeto do Lote 1 contempla a indicação da marca **3CX**, com fundamento no **art. 41, inciso I, alínea "b", da Lei nº 14.133/2021**, que autoriza a indicação de marca, formalmente justificada, em decorrência da necessidade de manter a compatibilidade com plataformas e padrões já adotados pela Administração.

6.2.2. Fundamentos de fato

A indicação decorre das seguintes circunstâncias, todas verificáveis e documentadas no Estudo Técnico Preliminar:

Integração da telefonia à arquitetura de rede do Município. A rede municipal é segmentada em múltiplas VLANs, com separação lógica entre servidores, redes por Secretaria, laboratórios e rede sem fio. A solução de telefonia foi integrada a esse ambiente ao longo de quatro anos, mediante regras específicas de roteamento, segmentação e firewall. A substituição da plataforma exige a reconstrução dessa camada de integração, com risco concreto de indisponibilidade.

Utilização predominante de aplicativo cliente em estação de trabalho. Mais de 90% (noventa por cento) dos usuários operam mediante softphone instalado em computadores e app em smartphones. A substituição da plataforma implica desinstalação, instalação, provisionamento individual e reconfiguração nas estações correspondentes aos 214 (duzentos e quatorze) ramais com atividade registrada, distribuídos por dezenas de unidades descentralizadas.

Configurações lógicas construídas ao longo da execução contratual. Filas de atendimento, grupos de toque, unidades de resposta audível com múltiplos níveis de navegação, regras de encaminhamento, horários de atendimento e perfis de permissão precisariam ser integralmente reconstruídos.

Ausência de redundância em serviço essencial. O Município não dispõe de redundância de servidor. A substituição da plataforma nessas condições, em ambiente que atende unidades de saúde e de assistência social, apresenta risco de indisponibilidade cujo impacto recai diretamente sobre o cidadão.

6.2.3. Análise de alternativas

A indicação não decorre de preferência administrativa. O Estudo Técnico Preliminar examinou as alternativas disponíveis no mercado — central telefônica física, solução de telefonia em nuvem, plataforma de código aberto, desenvolvimento próprio e licitação por especificação funcional com substituição da plataforma —, demonstrando, em cada caso, a inviabilidade técnica ou a desvantagem econômica em face da solução adotada.

Registre-se que a substituição da plataforma é **tecnicamente possível**, tendo sido afastada por representar ônus desproporcional em face do benefício esperado, e não por impossibilidade.

6.3. Da preservação da competitividade

A indicação de marca restringe o objeto a produto determinado, mas **não a fornecedor determinado**.

Consulta realizada ao sítio eletrônico oficial do fabricante, juntada aos autos, identificou **24 (vinte e quatro) parceiros autorizados no Brasil**, distribuídos em 6 (seis) unidades federativas e organizados em quatro categorias de parceria.

A competitividade é preservada pelos seguintes mecanismos:

Admite-se a participação de parceiro autorizado em **qualquer das categorias de parceria** reconhecidas pelo fabricante, sem exigência de categoria superior, de certificação profissional específica ou de quantitativo mínimo de atestados.

Admite-se o fornecimento de **faixa de licenciamento superior** à mínima exigida, sem acréscimo de valor para a Administração.

Admite-se **alteração da nomenclatura comercial** da edição pelo fabricante, desde que preservados os requisitos funcionais estabelecidos.

A execução do objeto **não demanda presença física permanente** nem deslocamento rotineiro, admitindo execução remota em todas as suas etapas, razão pela qual a totalidade dos parceiros identificados constitui universo potencial de licitantes, independentemente de sua localização.

O **Lote 2 não contempla indicação de marca**, fabricante ou tecnologia proprietária, preservando-se integralmente a disputa no mercado de telecomunicações.

6.4. Do parcelamento em lotes

A contratação é parcelada em 2 (dois) lotes, com julgamento e adjudicação por lote, em atendimento ao art. 40, inciso V, alínea "b", da Lei nº 14.133/2021.

Os objetos possuem naturezas distintas e mercados fornecedores independentes: o Lote 1 compreende licenciamento de software, com indicação de marca justificada; o Lote 2 compreende serviço de telecomunicações regulado pela Anatel.

A reunião em lote único faria a restrição de marca do primeiro objeto alcançar o segundo, excluindo da disputa prestadoras de telefonia regularmente outorgadas, plenamente aptas a fornecer entroncamento e numeração, pelo simples fato de não integrarem a rede de parceiros do fabricante da plataforma — sem qualquer ganho técnico, uma vez que o entroncamento opera com qualquer central telefônica IP mediante protocolo SIP padrão.

Admite-se que o mesmo licitante sagre-se vencedor de ambos os lotes, sem que a Administração o imponha ou o vede.

6.5. Da subdivisão do Lote 1 em itens

O Lote 1 subdivide-se em Item 1, correspondente ao licenciamento e aos serviços técnicos, e Item 2, correspondente ao provimento do processamento de Inteligência Artificial necessário à operação da recepcionista virtual, adjudicados conjuntamente ao mesmo licitante.

A subdivisão destina-se a permitir a supressão do Item 2, nos limites do art. 125 da Lei nº 14.133/2021, caso a Administração venha a dispor de provedor próprio ou obtido em contratação diversa, sem prejuízo do licenciamento e da permanência dos recursos na plataforma.

A adjudicação conjunta justifica-se pela dependência técnica entre os itens — não há plataforma a conectar sem o licenciamento — e pela indivisibilidade da atividade de configuração, que é unitária.

6.6. Dos quantitativos

Os quantitativos foram dimensionados a partir de dados extraídos dos registros do sistema de telefonia do Município e da relação de numeração em uso, com memórias de cálculo reproduzíveis constantes do Estudo Técnico Preliminar.

Faixa de licenciamento. O fabricante estabelece limite máximo de ramais por faixa de chamadas simultâneas. A faixa imediatamente inferior à contratada admite no máximo 192 (cento e noventa e dois) ramais, quantitativo inferior tanto aos 236 (duzentos e trinta e seis) ramais cadastrados

quanto aos 214 (duzentos e quatorze) com atividade registrada. A faixa de 48 (quarenta e oito) chamadas simultâneas, que admite até 288 (duzentos e oitenta e oito) ramais, constitui **a menor faixa de licenciamento tecnicamente apta** a atender à necessidade.

Registre-se, por transparência, que a capacidade de 48 chamadas simultâneas supera o pico de 7 (sete) chamadas simultâneas observado no período analisado. Tal circunstância não configura superdimensionamento: a quantidade não foi escolhida pela Administração, sendo consequência necessária do quantitativo de ramais, por imposição da estrutura comercial do fabricante.

Numeração. A contratação de até 220 (duzentos e vinte) números compreende os 209 (duzentos e nove) existentes e margem de 11 (onze) unidades, correspondente a aproximadamente 5,3% da base atual.

Canais do entroncamento. Mantido o quantitativo de 30 (trinta) canais do instrumento vigente, com folga em relação ao pico observado, considerada a sobreposição de pernas de chamada em transferências e a concentração sazonal de demanda.

6.7. Da natureza continuada e da vigência

O objeto constitui serviço de natureza continuada, cuja interrupção compromete a atividade administrativa e o atendimento ao cidadão, enquadrando-se nos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

A vigência inicial de 12 (doze) meses decorre do ciclo anual de subscrição do licenciamento, que não admite aquisição perpétua, e não de opção administrativa.

6.8. Do modelo de remuneração

Adota-se remuneração mensal em valor fixo para todos os itens, com franquia ilimitada de chamadas e vedação de cobrança por consumo, por minuto, por ramal adicional ou por volume de processamento.

A opção decorre da natureza continuada do objeto e da necessidade de previsibilidade orçamentária, afastando a variação de despesa em função do tráfego e dispensando o controle de excedentes na fase de fiscalização.

6.9. Conclusão

A contratação é necessária, tecnicamente adequada, economicamente justificada e compatível com os princípios do art. 5º da Lei nº 14.133/2021, observando-se, quanto à indicação de marca, os requisitos do art. 41, inciso I, alínea "b", do mesmo diploma, e, quanto ao parcelamento, a diretriz do art. 40, inciso V, alínea "b".

Os elementos de fato e as análises que fundamentam as opções aqui enunciadas constam do Estudo Técnico Preliminar, parte integrante deste processo.

3. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.

3.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal, social e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

3.2. Os critérios de qualificação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

3.3. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

3.4. O critério de seleção do fornecedor será o de menor preço **por lote**.

4. ENTREGA E CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO DO OBJETO.

4.1. Início da execução

4.1.1. A execução terá início mediante emissão de Ordem de Serviço pelo Contratante, expedida após a assinatura do contrato.

4.1.2. Os prazos estabelecidos nesta seção contam-se do recebimento da Ordem de Serviço pela Contratada.

4.1.3. Considerando que os serviços atualmente prestados ao Município encerram-se em 31 de dezembro de 2026, a Ordem de Serviço será expedida com antecedência suficiente para que a execução se inicie sem solução de continuidade.

4.2. Prazos de implantação — Lote 1

4.2.1. A entrega técnica da solução observará os seguintes prazos:

Etapa	**Prazo**
Ativação do licenciamento e comprovação da titularidade em nome do Município	Até 5 (cinco) dias corridos
Verificação de versão, atualização da plataforma e validação do ambiente existente	Até 15 (quinze) dias corridos
Apresentação do relatório de provedores de Inteligência Artificial	Até 15 (quinze) dias corridos
Conexão ao provedor e configuração da recepcionista virtual	Até 30 (trinta) dias corridos
Correção de inconsistências identificadas nos testes	Até 5 (cinco) dias úteis da constatação
Demonstração técnica e orientação aos responsáveis	Até 45 (quarenta e cinco) dias corridos

4.2.2. As etapas subsequentes à ativação do licenciamento poderão ser prorrogadas uma única vez, por igual período, mediante justificativa técnica apresentada pela Contratada e aceita pelo Contratante.

4.2.3. A prorrogação não se aplica à etapa de ativação do licenciamento, cujo cumprimento é condição para a continuidade do serviço.

4.3. Prazos de implantação — Lote 2

4.3.1. A implantação do serviço telefônico observará os seguintes prazos:

Etapa	Prazo
Ativação do entroncamento digital SIP e disponibilização de numeração provisória, quando necessária	Até 15 (quinze) dias corridos
Conclusão da portabilidade da numeração relacionada no Apêndice do Anexo I-A	Até 60 (sessenta) dias corridos

4.3.2. Os prazos observam os procedimentos regulatórios aplicáveis à portabilidade numérica.

4.3.3. Durante o processo de portabilidade, a Contratada assegurará a continuidade do recebimento de chamadas nos números em migração, não se admitindo interrupção do atendimento.

4.3.4. A janela de execução da portabilidade será previamente acordada com o Contratante e realizada fora do horário de expediente, de modo a minimizar o risco e o tempo de indisponibilidade.

4.3.5. Os prazos deste lote são distintos dos previstos para o Lote 1 em razão da natureza regulada do procedimento de portabilidade numérica, que não se conclui em prazo exíguo.

4.4. Execução continuada

4.4.1. Concluída a implantação, os serviços serão prestados de forma contínua durante toda a vigência contratual, compreendendo a disponibilidade da solução, o suporte técnico, a manutenção corretiva, a atualização de versões e a prestação do serviço telefônico.

4.4.2. Os prazos de atendimento a chamados durante a fase de execução continuada são os estabelecidos na seção relativa aos níveis de serviço e no Descritivo Técnico, Anexos I e I-A.

4.4.3. A configuração de recursos de Inteligência Artificial disponíveis para ativação futura, quando solicitada formalmente pelo Contratante, será executada no prazo acordado entre as partes, observada a natureza do recurso e o disposto no Descritivo Técnico quanto ao volume de processamento.

4.5. Local de execução

4.5.1. Lote 1

4.5.1.1. A solução opera em infraestrutura computacional própria do Município, instalada na sede administrativa, situada na Rua Duque de Caxias, nº 789, Centro, São Lourenço do Oeste/SC, CEP 89990-000.

4.5.1.2. Os serviços de ativação, configuração, parametrização, atualização e suporte técnico poderão ser executados **remotamente**, mediante acesso autorizado, nominal e registrado, na forma prevista no Descritivo Técnico.

4.5.1.3. A execução remota não exime a Contratada da obrigação de comparecimento presencial quando a natureza da intervenção assim o exigir, ou quando expressamente solicitado pelo Contratante mediante justificativa técnica, sem custo adicional.

4.5.1.4. A demonstração técnica e a orientação aos servidores poderão ser realizadas de forma presencial ou remota, conforme acordado com o Contratante.

4.5.1.5. Os efeitos da solução alcançam a totalidade das unidades administrativas e descentralizadas do Município, nas quais se encontram instalados os ramais.

4.5.2. Lote 2

4.5.2.1. O ponto de entrega do serviço é a sede administrativa do Município, no endereço indicado no item 4.5.1.1, local de conexão do entroncamento digital com a rede municipal.

4.5.2.2. A prestação do serviço alcança todas as unidades administrativas e descentralizadas do Município, por intermédio da central telefônica instalada na sede.

4.5.2.3. Eventuais intervenções que demandem acesso físico ao ponto de instalação serão previamente agendadas com o Contratante.

4.6. Horário de execução

4.6.1. As atividades que impliquem indisponibilidade total ou parcial do serviço — notadamente atualizações de versão, intervenções de manutenção programada e a execução da portabilidade numérica — serão realizadas **fora do horário de expediente**, em janela previamente acordada com o Contratante, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis.

4.6.2. A exigência decorre da ausência de redundância de servidor, que impede a realização dessas atividades sem interrupção do serviço.

4.6.3. As demais atividades serão executadas em dias úteis, no horário de expediente do Município, ressalvados os atendimentos de severidade crítica e alta, prestados de forma ininterrupta.

4.7. Recebimento do objeto

4.7.1. O **recebimento provisório** ocorrerá mediante termo circunstanciado, após a conclusão das etapas de implantação previstas nos itens 4.2 e 4.3, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis da comunicação da Contratada.

4.7.2. O **recebimento definitivo** ocorrerá no prazo de até 10 (dez) dias úteis do recebimento provisório, mediante verificação do atendimento integral das condições de aceite técnico estabelecidas no Descritivo Técnico, Anexos I e I-A.

4.7.3. Constatada inconformidade, o Contratante notificará a Contratada, que deverá saná-la no prazo fixado, reiniciando-se a contagem do prazo de recebimento definitivo a partir da regularização.

4.7.4. Durante a execução continuada, os serviços serão recebidos mensalmente, mediante atesto do fiscal do contrato, considerados os relatórios de chamados e a apuração dos níveis de serviço.

4.7.5. O recebimento não exclui a responsabilidade da Contratada pela correção de vícios posteriormente verificados.

4.8. Forma de solicitação, forma/cronograma de entrega e ou execução e condições de recebimento:

4.8.1. Forma de Solicitação

4.8.1.1. A execução dos serviços será solicitada mediante emissão de **Ordem de Serviço** pelo Setor Requisitante, acompanhada do respectivo empenho.

4.8.1.2. A Ordem de Serviço será expedida após a assinatura do contrato e dará início à contagem dos prazos de implantação estabelecidos neste Termo de Referência.

4.8.1.3. Tratando-se de serviços de natureza continuada, a Ordem de Serviço inicial abrange a integralidade do objeto durante a vigência contratual, não se exigindo solicitação individualizada para a prestação regular dos serviços.

4.8.1.4. As demandas específicas surgidas no curso da execução — notadamente a abertura de chamados de suporte técnico, a solicitação de configuração de recursos de Inteligência Artificial disponíveis para ativação futura, o acréscimo ou a supressão de números de Discagem Direta a Ramal e o bloqueio seletivo de chamadas — serão formalizadas por meio dos canais de atendimento estabelecidos neste Termo de Referência e no Descritivo Técnico, com registro de protocolo.

4.8.2. Forma e Cronograma de Entrega e/ou Execução

4.8.2.1. Fase de implantação

4.8.2.1.1. Os serviços de implantação serão executados conforme os prazos estabelecidos na seção relativa a prazo e local de execução deste Termo de Referência, contados do recebimento da Ordem de Serviço.

4.8.2.1.2. As atividades que impliquem indisponibilidade total ou parcial do serviço serão executadas fora do horário de expediente, em janela previamente acordada com o Contratante, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis.

4.8.2.2. Fase de execução continuada

4.8.2.2.1. Concluída a implantação, os serviços serão prestados de forma **contínua e ininterrupta** durante toda a vigência contratual, compreendendo a disponibilidade da solução, o suporte técnico, a manutenção corretiva, a atualização de versões e a prestação do serviço telefônico.

4.8.2.2.2. A execução não se sujeita a solicitação prévia periódica, devendo a Contratada manter os serviços disponíveis de forma permanente.

4.8.2.2.3. O atendimento aos chamados observará os prazos de resposta e de solução estabelecidos por nível de severidade no Descritivo Técnico, Anexos I e I-A.

4.8.2.3. Obrigações da Contratada durante a execução

4.8.2.3.1. Durante a vigência contratual, a Contratada fica obrigada a prestar os serviços de acordo com o valor proposto, nas condições e quantidades estabelecidas no Edital e neste Termo de Referência, e nos prazos aqui estipulados.

4.8.2.3.2. A Contratada manterá o licenciamento ativo e ininterrupto durante toda a vigência, comunicando ao Contratante a data de vencimento com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

4.8.2.3.3. A Contratada apresentará mensalmente relatório de chamados, contendo data e hora de abertura, severidade, descrição, data e hora de solução e tempo decorrido.

4.8.3. Condições de Recebimento

4.8.3.1. Condições essenciais da contratação

São condições essenciais desta contratação:

a) Cumprimento dos prazos. A Contratada deverá executar as etapas de implantação e atender aos chamados dentro dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência e no Descritivo Técnico.

b) Conformidade técnica. Os serviços deverão atender integralmente às especificações do Descritivo Técnico, Anexos I e I-A, verificáveis por meio das condições objetivas de aceite ali estabelecidas.

c) Atendimento aos requisitos do Edital. A Contratada deverá garantir que todos os requisitos estabelecidos no Edital sejam atendidos durante toda a execução, mantendo as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

d) Continuidade do serviço. A Contratada deverá assegurar a disponibilidade da solução e do serviço telefônico nos níveis contratados, respondendo pelas interrupções que lhe sejam imputáveis.

e) Responsabilidade pela execução. A Contratada será responsável por todos os meios necessários à execução dos serviços, inclusive deslocamentos, quando a natureza da intervenção exigir comparecimento presencial, sem custo adicional ao Contratante.

4.8.3.2. Recebimento provisório

4.8.3.2.1. Concluídas as etapas de implantação, a Contratada comunicará formalmente o fato ao Contratante.

4.8.3.2.2. O recebimento provisório será formalizado mediante termo circunstanciado, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis da comunicação, e consiste na verificação preliminar da conclusão das atividades.

4.8.3.3. Recebimento definitivo

4.8.3.3.1. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de até 10 (dez) dias úteis do recebimento provisório, mediante verificação do atendimento integral às condições de aceite técnico estabelecidas no Descritivo Técnico.

4.8.3.3.2. A verificação compreenderá, conforme o lote:

Lote	Objeto da verificação
1	Comprovação documental da capacidade licenciada e da titularidade da licença em nome do Município, junto ao portal do fabricante e ao painel de administração da solução; preservação das configurações do ambiente existente; disponibilidade dos recursos de Inteligência Artificial; conexão ao provedor; aprovação da recepcionista virtual no teste objetivo previsto no Descritivo Técnico; realização dos testes funcionais; e entrega da documentação

Lote	Objeto da verificação
2	Ativação do entroncamento e dos canais contratados; conclusão da portabilidade da numeração relacionada no Apêndice do Anexo I-A; e realização de testes de tráfego de entrada e de saída

4.8.3.3.3. A verificação da capacidade licenciada é realizada por meio documental, não comportando aferição por teste funcional, uma vez que o Município opera quantidade de ramais e de chamadas simultâneas inferior à contratada.

4.8.3.3.4. Constatada inconformidade, o Contratante notificará a Contratada, que deverá saná-la no prazo fixado, reiniciando-se a contagem do prazo de recebimento definitivo a partir da regularização.

4.8.3.4. Recebimento durante a execução continuada

4.8.3.4.1. Os serviços prestados de forma continuada serão recebidos mensalmente, mediante atesto do fiscal do contrato.

4.8.3.4.2. O atesto considerará o relatório mensal de chamados, a apuração dos níveis de serviço e a verificação da disponibilidade dos serviços no período.

4.8.3.4.3. Constatado descumprimento dos níveis de serviço, será aplicada a glosa correspondente sobre o valor da parcela mensal, na forma do Descritivo Técnico, sem prejuízo das sanções contratuais cabíveis.

4.8.3.4.4. O recebimento mensal não exclui a responsabilidade da Contratada pela correção de vícios posteriormente verificados.

4.9. Glosas por descumprimento dos níveis de serviço

4.9.1. Apurado descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no Descritivo Técnico, será aplicada glosa sobre o valor da parcela mensal, na forma ali prevista.

4.9.2. As glosas possuem **natureza de ajuste do valor devido** em razão do serviço efetivamente prestado, não constituindo sanção administrativa, e não excluem a aplicação das penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021 e no contrato.

4.9.3. A apuração da glosa será realizada pelo fiscal do contrato, com base nos registros de disponibilidade, e comunicada à Contratada previamente ao atesto.

4.9.4. Assegura-se à Contratada o prazo de 5 (cinco) dias úteis para manifestação quanto à glosa apurada, antes de sua efetivação.

4.9.5. O valor da glosa será deduzido da parcela mensal correspondente ao período de apuração ou, quando insuficiente, das parcelas subsequentes.

4.5. Suspensão do pagamento

4.5.1. O pagamento poderá ser suspenso, sem que caiba à Contratada direito a atualização monetária, nas seguintes hipóteses:

a) ausência ou irregularidade da documentação;

b) perda das condições de habilitação exigidas na contratação;

c) inexecução total ou parcial do objeto, até a regularização;

d) retenção, pela Contratada, de dados, configurações ou credenciais do Município, vedada nos termos do Descritivo Técnico.

4.5.2. A suspensão será comunicada formalmente à Contratada, com indicação da causa e do prazo para regularização.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE.

5.1. São obrigações da Contratante:

5.1.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

5.1.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços prestados.

5.1.3. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto/serviço fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

5.1.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;

5.1.5. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos, nos termos do art. 141 da Lei nº 14.133/2021;

5.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.

6.1. São obrigações da Contratada, além das demais previstas neste Termo de Referência, no Descritivo Técnico, no Edital e no contrato:

a) Executar o objeto em conformidade com as especificações, condições, prazos e quantitativos estabelecidos, observando as disposições do Descritivo Técnico, Anexos I e I-A.
b) Manter, durante toda a execução contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, comunicando ao Contratante qualquer fato que altere tal situação.
c) Indicar **preposto** responsável pela execução do contrato, com poderes para representá-la perante o Contratante, informando nome, telefone e endereço eletrônico, e comunicando previamente qualquer substituição.
d) Atender prontamente às solicitações do fiscal e do gestor do contrato, prestando os esclarecimentos técnicos necessários.
e) Responsabilizar-se integralmente pela execução do objeto, não se admitindo subcontratação ou terceirização, ressalvada, no Lote 2, a utilização de meios de transporte e de interconexão de terceiros inerente à prestação de serviços de telecomunicações regulados pela Anatel, hipótese em que a responsabilidade perante o Contratante permanece integralmente com a Contratada.

f) Comunicar ao Contratante, por escrito e de imediato, qualquer fato que possa comprometer a execução do objeto ou a continuidade do serviço.
g) Responder por danos causados diretamente ao Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato.
h) Reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, as falhas verificadas na execução do objeto.
i) Arcar com todos os custos, tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução do contrato, não se estabelecendo vínculo entre o Contratante e seus empregados ou prepostos.
j) Não transferir a terceiros, no todo ou em parte, as obrigações assumidas, salvo nas hipóteses expressamente admitidas.
k) Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões previstos no art. 125 da Lei nº 14.133/2021.

6.1.1. Obrigações relativas à implantação — Lote 1

a) Ativar o licenciamento contratado no prazo estabelecido, registrando-o em nome do **Município de São Lourenço do Oeste/SC, CNPJ 83.021.873/0001-08**, e comprovar a titularidade mediante evidência emitida pelo portal oficial do fabricante.
b) Assegurar que a conta administrativa, o cadastro da organização, os dados de titularidade e o controle administrativo da licença permaneçam sob domínio do Município, sendo vedado o registro em nome da Contratada, de parceiro ou de terceiros.
c) Realizar cópia de segurança das configurações existentes previamente a qualquer intervenção que possa comprometê-las, entregando-a ao Contratante.
d) Proceder à avaliação técnica da configuração atual antes de qualquer alteração significativa no ambiente, de modo a minimizar riscos de indisponibilidade ou de perda de configurações.
e) Preservar, na implantação, os ramais existentes com respectiva numeração e nomenclatura, as configurações de telefonia, os troncos SIP, as filas de atendimento, os grupos de toque, as unidades de resposta audível com seus níveis e opções, as regras de roteamento, as gravações, as integrações implantadas e os aplicativos utilizados pelos usuários.
f) Apresentar ao Contratante, no prazo estabelecido, relatório técnico contendo os provedores de Inteligência Artificial suportados, a localização geográfica do tratamento dos dados, a política de retenção de cada provedor, a eventual transferência internacional de dados pessoais, a informação sobre utilização ou não dos dados para treinamento de modelos, a estimativa de consumo e a indicação dos recursos disponíveis em cada opção.
g) Conectar a plataforma ao provedor de Inteligência Artificial definido pelo Contratante, após manifestação da área técnica.
h) Configurar e entregar em condição operacional a recepcionista virtual, submetendo-a ao teste objetivo de aceite previsto no Descritivo Técnico, e realizar os ajustes necessários em caso de reprovação.
i) Executar a configuração de modo a permitir a substituição do provedor de Inteligência Artificial sem necessidade de reconfiguração dos fluxos, das instruções ou das fontes de conhecimento, vedada construção que vincule a configuração a provedor determinado.
j) Realizar os testes funcionais documentados, corrigindo as inconsistências identificadas antes da conclusão da entrega técnica.
k) Realizar demonstração técnica dos recursos e prestar orientação técnica aos servidores indicados pelo Município.

6.1.2. Obrigações relativas à implantação — Lote 2

a) Ativar o entroncamento digital SIP com os canais simultâneos contratados, no prazo estabelecido.
b) Executar a portabilidade integral da numeração relacionada no Apêndice do Anexo I-A, sem qualquer ônus para o Contratante, promovendo todos os procedimentos necessários junto aos órgãos competentes.

c) Executar a portabilidade em janela previamente acordada com o Contratante, fora do horário de expediente, assegurando a continuidade do recebimento de chamadas nos números em migração.
d) Comprovar ao fiscal do contrato que, concluída a portabilidade, os números relacionados constam como pertencentes à Contratada perante o sistema nacional de portabilidade numérica.
e) Assegurar a interoperabilidade do entroncamento com a central telefônica IP baseada em software instalada no Município, independentemente de fabricante, mediante configuração padrão de registro SIP ou autenticação por endereço IP.

6.1.3. Obrigações relativas à execução continuada

a) Manter os serviços disponíveis de forma contínua e ininterrupta durante toda a vigência contratual.
b) **Manter o licenciamento ativo e ininterrupto** durante toda a vigência, comunicando ao Contratante a data de vencimento com antecedência mínima de 30 (trinta) dias — Lote 1.
c) Manter ativa, durante toda a vigência, a conta junto ao provedor de Inteligência Artificial — Lote 1, Item 2.
d) Disponibilizar as atualizações da plataforma liberadas pelo fabricante, observando a compatibilidade com o ambiente existente e sem comprometer injustificadamente a continuidade dos serviços.
e) Prestar suporte técnico por, no mínimo, dois canais distintos, sendo obrigatoriamente um telefônico e outro eletrônico com registro de protocolo, assegurando contato direto com equipe técnica habilitada, vedado o atendimento exclusivo por central de triagem sem capacidade de resolução.
f) Observar os prazos de resposta e de solução estabelecidos por nível de severidade no Descritivo Técnico.
g) Executar as atividades que impliquem indisponibilidade total ou parcial do serviço fora do horário de expediente, em janela previamente acordada e comunicada com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis.
h) Apresentar mensalmente relatório de chamados, contendo data e hora de abertura, severidade, descrição, data e hora de solução e tempo decorrido — Lote 1.
i) Disponibilizar o detalhamento das chamadas em formato eletrônico processável, apto a permitir conferência pela fiscalização — Lote 2.
j) Realizar, mediante solicitação formal do Contratante, a configuração dos recursos de Inteligência Artificial disponíveis para ativação futura, sem ônus adicional quanto ao serviço de configuração, informando previamente a estimativa do volume adicional de processamento decorrente.
k) Apresentar, previamente à ativação solicitada, a estimativa do volume adicional de processamento, quando a ativação implicar aumento além do limite contratado.
l) Executar a ativação, a desativação, o acréscimo ou a supressão de números de Discagem Direta a Ramal conforme solicitação do Contratante, sem cobrança de taxa de instalação ou de habilitação — Lote 2.
m) Promover a transferência de numeração, sem custo, em caso de alteração de endereço de unidade municipal — Lote 2.
n) Apresentar análise técnica fundamentada, no prazo estabelecido no Descritivo Técnico, quando alegar que a causa de incidente é alheia ao escopo contratual, sob pena de o incidente ser computado como de sua responsabilidade para fins de apuração dos níveis de serviço.

6.1.4. **Obrigações relativas à segurança da informação e à proteção de dados pessoais**

a) Observar a Lei nº 13.709/2018 e demais normas aplicáveis ao tratamento de dados pessoais, atuando na condição de **operadora**, sendo o Município o **controlador**.
b) Submeter ao Contratante, previamente à conexão ao provedor de Inteligência Artificial, os termos de tratamento de dados do fabricante e do provedor selecionado, para análise da Procuradoria Municipal.

c) Não utilizar suboperador sem autorização prévia e expressa do Contratante.
d) Não utilizar gravações, transcrições, resumos ou quaisquer dados tratados em decorrência do contrato para finalidade diversa da execução do objeto, inclusive para treinamento de modelos de inteligência artificial, salvo autorização expressa e por escrito do Contratante.
e) Configurar controle de acesso por perfil aos recursos de Inteligência Artificial e às gravações, com registro de auditoria dos acessos e segregação conforme a estrutura administrativa do Município.
f) Realizar o acesso remoto ao ambiente de forma nominal, individualizada, autorizada pelo fiscal técnico e registrada em log, sendo vedadas contas genéricas ou compartilhadas, e revogar os acessos ao término do contrato ou ao desligamento do profissional.
g) Comunicar ao Contratante qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano aos titulares em até **24 (vinte e quatro) horas** do conhecimento do fato, prestando as informações necessárias à comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e aos titulares.
h) Assegurar que o interlocutor seja informado, no início do atendimento pela recepcionista virtual, de que interage com atendimento automatizado e de que a chamada poderá ser gravada.
i) Guardar sigilo e assegurar a inviolabilidade das comunicações realizadas por meio do serviço, observadas as hipóteses constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações — Lote 2.
j) Manter sigilo sobre todas as informações a que tiver acesso em razão do contrato, obrigação que subsiste após o término da vigência contratual.

6.1.5. **Obrigações relativas ao encerramento contratual**

a) Prestar apoio à transição contratual nos 30 (trinta) dias que antecederem o término da vigência, ou imediatamente em caso de extinção antecipada, sem custo adicional.
b) Entregar ao Contratante, em formato legível e reutilizável, cópia integral das configurações da solução, relação de ramais, grupos, filas, unidades de resposta audível e regras de roteamento, registros de chamadas do período contratual, gravações armazenadas e, se houver, transcrições e resumos gerados, configuração da recepcionista virtual com instruções, fluxos e fontes de conhecimento, e parâmetros de conexão ao provedor de Inteligência Artificial — Lote 1.
c) Executar a portabilidade da numeração para a nova prestadora, sem ônus para o Contratante e sem retenção dos números, e fornecer, em até 30 (trinta) dias do encerramento, os registros de chamadas de todo o período contratual em formato eletrônico processável — Lote 2.
d) Manter a licença registrada em nome do Município, com acesso administrativo pleno, independentemente do motivo da extinção contratual.
e) **Não reter dados, configurações ou credenciais do Município como meio de coerção ou como condição para pagamento.**
f) Eliminar, ao término do contrato, os dados pessoais sob sua guarda, salvo os necessários ao cumprimento de obrigação legal, mediante declaração formal de eliminação.

7. DA SUBCONTRATAÇÃO.

7.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

8. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA.

8.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

9. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO.

9.1. Nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens/prestação do serviço, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

9.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133/2021.

9.3. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

9.4. O fiscal do contrato será auxiliado pelos órgãos de assessoramento jurídico e de controle interno da Administração.

9.5. O fiscal designado não deverá ter exercido a função de Pregoeiro na licitação que tenha antecedido o contrato, a fim de preservar a segregação de funções (TCU, acórdão 1375/2015 - Plenário e, TCU, acórdão 2146/2011, Segunda Câmara).

9.6. A designação do fiscal deverá levar em conta potenciais conflitos de interesse, que possam ameaçar a qualidade da atividade a ser desenvolvida. (Acórdão TCU 3083/2010 - Plenário).

10. DO PAGAMENTO.

10.1. Os pagamentos serão realizados à Contratada, de acordo com a ordem cronológica do exercício 2026 estabelecida pelo Decreto nº 9.284, de 13 de novembro de 2025, que poderá ser de no máximo trinta dias, acompanhada da respectiva nota fiscal, cujo documento deverá conter todas as especificações.

10.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

10.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 Lei nº 14.133/2021.

10.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

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

10.6. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada de forma on-line consulta aos sítios eletrônicos oficiais para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

10.7. Constatando-se a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

10.8. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta on-line mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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

10.10. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

10.11. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação de habilitação.

10.11.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

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

10.13. Eventuais atrasos nos pagamentos a serem efetuados pelo Município serão remunerados a título de atualização monetária, aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA.

11. DO REAJUSTE.

11.1. Os preços contratados poderão ser reajustados, aplicando-se o índice IPCA, cuja data-base está vinculada à data do orçamento estimado, nos termos do art. 25, §7º da Lei nº 14.133/2021.
11.1.1. A concessão do reajuste não será processada de ofício pelo contratante, cabendo ao contratado a apresentação de requerimento específico, sob pena de preclusão do direito.
11.1.2. O reajuste será devido a partir da data do requerimento, relativamente ao último período aquisitivo, não tendo efeitos retroativos.

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

11.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

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

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

11.6. 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.

12. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO.

12.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

13. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

13.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133/2021, a Contratada que:

a) Der causa à inexecução parcial ou total do contrato;
b) Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
c) Não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
d) Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
e) Ensejar o retardamento da execução ou entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
f) Apresentar declaração ou documentação falsa;
g) Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
h) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
i) Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
j) Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

13.2. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Advertência por escrito, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;

b) Multa pelo não fornecimento do objeto do Contrato, total ou parcialmente, em valor equivalente a 20% (vinte por cento) do valor do Contrato;

c) Impedimento de licitar e contratar;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

13.3. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

13.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

13.5. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do município de São Lourenço do Oeste, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa e cobrados judicialmente.

13.5.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

13.6. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, o Município poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

13.7. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a natureza e a gravidade da conduta do infrator, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes e o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

13.8. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846/2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

13.9. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846/2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

13.10. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

13.11. As penalidades serão obrigatoriamente publicadas no órgão oficial de imprensa do Município.

14. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS.

14.1 O custo estimado da contratação é de **R$ 76.800,00 (setenta e seis mil e oitocentos reais)**.

15. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS.

15.1 As despesas decorrentes da execução serão custeadas através de recursos próprios do Município, por conta do exercício financeiro de 2026 com as seguintes rubricas orçamentarias:

25/2026 - 06.001.04.122.4503.2006.3.3.90.00.00 / 1.500.0000.0000 - 2.006 - Manutenção da Secretaria de Administração, Fazenda e Planejamento.

ANEXO I - A - TERMO DE REFERÊNCIA AUXILIAR;
DESCRITIVO TÉCNICO

MUNICÍPIO DE SÃO LOURENÇO DO OESTE – SANTA CATARINA

Departamento de Tecnologia e Gestão da Informação – DTGI

OBJETO DA CONTRATAÇÃO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA O FORNECIMENTO DE SUBSCRIÇÃO DE LICENCIAMENTO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA (PABX BASEADO EM SOFTWARE) DA MARCA 3CX, COM SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, ATUALIZAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO, E PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) MEDIANTE ENTRONCAMENTO DIGITAL SIP COM DISPONIBILIZAÇÃO DE NÚMEROS DE DISCAGEM DIRETA A RAMAL (DDR), DESTINADOS A ATENDER ÀS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DO MUNICÍPIO DE SÃO LOURENÇO DO OESTE/SC, DIVIDIDO EM 2 (DOIS) LOTES, CONFORME QUANTITATIVOS, CONDIÇÕES E EXIGÊNCIAS ESTABELECIDOS NESTE INSTRUMENTO E SEUS ANEXOS, PARA ATENDER ÀS DEMANDAS DO MUNICÍPIO DE SÃO LOURENÇO DO OESTE, SC.

Lote	Item	Descrição sintética
LOTE 1	Item 1	Subscrição de licenciamento da solução de comunicação unificada 3CX, Edição AI, serviços técnicos associados, suporte, disponibilização dos recursos de Inteligência Artificial e configuração da recepcionista virtual.
LOTE 1	Item 2	Serviço de integração e provimento do processamento de Inteligência Artificial necessário à operação da recepcionista virtual.
LOTE 2	Item único	Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) mediante entroncamento digital SIP, com números DDR e franquia ilimitada de chamadas.

O julgamento e a adjudicação serão realizados por lote, admitindo-se que o mesmo licitante seja vencedor de ambos, sem que isso constitua condição da contratação.

A remuneração será mensal e em valor fixo para todos os itens, na forma dos itens 11 e 16 deste anexo.

PARTE I — LOTE 1

SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA 3CX — EDIÇÃO AI

1. OBJETO TÉCNICO

1.1. Contratação de subscrição de licença da plataforma 3CX, Edição AI, destinada à utilização como solução de PABX IP, telefonia IP e comunicações unificadas, contemplando licenciamento anual dimensionado para no mínimo 48 (quarenta e oito) chamadas simultâneas (SC – Simultaneous Calls) e no mínimo 288 (duzentos e oitenta e oito) usuários/ramais, incluindo a ativação, atualização, configuração, parametrização, testes e entrega operacional dos recursos disponibilizados pela edição contratada.

1.2. O Lote 1 divide-se em dois itens, com a seguinte delimitação:

Item	Objeto

Item	Objeto
Item 1	Subscrição do licenciamento, serviços de implantação, configuração, atualização, manutenção e suporte técnico, disponibilização da integralidade dos recursos de Inteligência Artificial compreendidos na edição contratada e configuração funcional da recepcionista virtual.
Item 2	Serviço de integração e provimento do processamento de Inteligência Artificial necessário à operação da recepcionista virtual, compreendendo a contratação e a manutenção do provedor de modelo de linguagem, sua conexão à plataforma e o consumo correspondente ao volume de referência estabelecido no item 11.

1.3. A divisão em itens destina-se a permitir que o Contratante suprima o Item 2, nos limites do art. 125 da Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo da manutenção do licenciamento e da permanência dos recursos de Inteligência Artificial disponíveis na plataforma, viabilizando a eventual conexão de provedor diverso.

1.4. A solução deverá ser fornecida sob a marca 3CX, tendo em vista que o Município já opera ambiente 3CX instalado em infraestrutura própria e que a contratação visa à continuidade da solução existente.

1.5. A indicação de marca encontra fundamento na necessidade de manter a compatibilidade com plataformas e padrões já adotados pela Administração, nos termos do art. 41, inciso I, alínea "b", da Lei nº 14.133/2021, conforme justificativa pormenorizada constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.6. A restrição recai exclusivamente sobre o produto, e não sobre o fornecedor, uma vez que a plataforma é comercializada por pluralidade de parceiros autorizados, admitidos neste certame em qualquer das categorias de parceria reconhecidas pelo fabricante, conforme item 20.

2. IDENTIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO

Característica	Especificação
Fabricante	3CX
Solução	Plataforma de comunicação unificada 3CX
Edição	Edição AI (ou edição superior que a suceda)
Modalidade	Subscrição anual
Chamadas simultâneas	No mínimo 48 SC
Usuários/ramais	No mínimo 288
Titularidade da licença	Município de São Lourenço do Oeste/SC

Característica	Especificação
Ambiente	Infraestrutura computacional própria do Município (instalação local)
Recursos de IA	Disponibilização obrigatória; configuração obrigatória restrita à recepcionista virtual
Implantação	Sobre o ambiente 3CX existente
Remuneração	Mensal, em valor fixo, por item

2.1. Admite-se o fornecimento de faixa de licenciamento superior à mínima exigida, sem qualquer acréscimo de valor para a Administração.

3. LICENCIAMENTO E TITULARIDADE

3.1. A licença deverá contemplar, no mínimo:

a) licenciamento da plataforma 3CX, Edição AI; (a nomenclatura comercial da licença poderá ser alterada pelo fabricante, desde que a edição/licenciamento oferecido contemple integralmente os requisitos funcionais estabelecidos no edital).

b) capacidade para no mínimo 48 chamadas simultâneas;

c) suporte a no mínimo 288 usuários/ramais;

d) utilização dos recursos disponibilizados pela edição contratada durante todo o período de vigência da licença;

e) atualizações da plataforma disponibilizadas pelo fabricante durante a vigência do licenciamento;

f) acesso aos recursos de telefonia, PABX IP, comunicações unificadas e Inteligência Artificial da edição contratada;

g) utilização dos recursos da plataforma pelos usuários, ramais, grupos, filas, URAs e demais componentes existentes no ambiente municipal.

h) a conta administrativa, o cadastro da organização, os dados de titularidade e o controle administrativo da licença pertencem ao Município, não ao fornecedor.

3.2. A licença deverá ser registrada e ativada em nome do MUNICÍPIO DE SÃO LOURENÇO DO OESTE/SC, CNPJ 83.021.873/0001-08, na conta de administração do fabricante, com acesso administrativo pleno entregue ao Município, sendo vedado o registro em nome da Contratada, de parceiro ou de terceiros.

3.3. A Contratada comprovará a titularidade mediante evidência emitida pelo portal oficial do fabricante, apresentada no ato do recebimento provisório.

3.4. A titularidade da licença em nome do Município subsiste ao encerramento contratual, independentemente do motivo da extinção.

4. COMPATIBILIDADE E CONTINUIDADE DO AMBIENTE EXISTENTE

4.1. Considerando que o Município já utiliza a plataforma 3CX, a solução contratada deverá ser disponibilizada de forma compatível com o ambiente existente, preservando:

- usuários e ramais existentes, com manutenção de numeração e nomenclatura;
- configurações de telefonia;
- troncos SIP;
- filas de atendimento;
- grupos de toque;
- URAs e respectivos níveis de navegação e opções;
- regras de roteamento;
- gravações e demais configurações existentes;
- integrações já implantadas;
- aplicativos e clientes utilizados pelos usuários;
- demais configurações necessárias à continuidade do serviço.

4.2. Antes de qualquer alteração significativa no ambiente existente, a Contratada realizará avaliação técnica da configuração atual, de modo a minimizar riscos de indisponibilidade ou perda de configurações.

4.3. A atualização, adequação ou parametrização necessária à utilização da licença contratada integra o escopo técnico do Item 1.

4.4. A Contratada realizará cópia de segurança das configurações existentes antes de qualquer intervenção que possa comprometê-las, entregando-a ao Contratante.

5. ARQUITETURA, HOSPEDAGEM E FRONTEIRA DE RESPONSABILIDADES

5.1. A solução opera em infraestrutura computacional própria do Município, instalada em suas dependências, não se tratando de solução hospedada pelo fabricante ou pela Contratada.

5.2. A repartição de responsabilidades observará o quadro a seguir:

Compete ao CONTRATANTE	**Compete à CONTRATADA**
Fornecimento e manutenção do servidor físico ou virtual	Fornecimento e ativação do licenciamento

Compete ao CONTRATANTE	Compete à CONTRATADA
Sistema operacional e sua atualização	Instalação, configuração e parametrização da solução
Plataforma de virtualização	Atualização de versões da plataforma
Energia elétrica e sistema de energia ininterrupta	Correção de falhas do software
Conectividade de rede local e acesso à internet	Suporte técnico durante toda a vigência
Firewall e regras de segmentação de rede	Orientação quanto aos requisitos de infraestrutura
Backup do servidor ou da máquina virtual	Configuração da recepcionista virtual e conexão ao provedor de IA
Disponibilidade física e lógica do ambiente	Cópia de segurança das configurações antes de intervenções
Fornecimento das fontes de conhecimento da recepcionista virtual	Estruturação, carga e configuração das fontes de conhecimento

5.3. A Contratada informará ao Contratante, no início da execução, os requisitos mínimos de hardware, sistema operacional e rede exigidos pelo fabricante para a versão a ser implantada, bem como qualquer alteração superveniente desses requisitos.

5.4. Havendo divergência quanto à origem de incidente, a Contratada apresentará, em até 4 (quatro) horas úteis contadas da abertura do chamado, análise técnica fundamentada demonstrando que a causa é alheia ao escopo contratual, acompanhada de registros ou evidências. Não apresentada a análise no prazo, o incidente será tratado como de responsabilidade da Contratada para fins de contagem dos níveis de serviço previstos no item 15.

5.5. O Município não dispõe de redundância de servidor para a solução. A Contratada considerará essa condição no planejamento de janelas de manutenção e atualização, que serão previamente acordadas e executadas fora do horário de expediente.

5.6 A ausência de redundância não exime a Contratada das responsabilidades relativas ao software, licenciamento, configuração, suporte e demais componentes sob sua responsabilidade.

6. ENTREGA, ATIVAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO

6.1. A contratação não se limita ao fornecimento de chave, código ou credencial de licenciamento.

6.2. A Contratada realizará a entrega técnica da solução devidamente licenciada, atualizada, ativada, configurada, parametrizada, testada e operacional, incluindo as atividades necessárias para que os recursos contratados possam efetivamente ser utilizados pelo Município.

6.3. Deverão estar contempladas, no mínimo, as seguintes atividades:

a) levantamento das necessidades iniciais junto aos responsáveis indicados pelo Município;

b) ativação do licenciamento contratado e comprovação de sua titularidade;

c) verificação da versão e compatibilidade do ambiente 3CX existente;

d) atualização da plataforma, quando necessária e tecnicamente recomendada;

e) comprovação da capacidade contratada de chamadas simultâneas e de ramais;

f) validação dos usuários, ramais, grupos, filas, URAs e demais componentes existentes;

g) configuração ou adequação dos recursos necessários à utilização da edição contratada;

h) comprovação da disponibilidade dos recursos de Inteligência Artificial, na forma do item 8;

i) conexão da plataforma ao provedor de Inteligência Artificial, na forma do item 11;

j) configuração e entrega operacional da recepcionista virtual, na forma do item 9;

k) definição dos usuários e das permissões de acesso;

l) realização de testes funcionais, na forma do item 16;

m) correção de inconsistências identificadas durante a implantação;

n) demonstração dos recursos, na forma do item 17;

o) orientação técnica aos responsáveis indicados pelo Município.

7. PRAZOS DE EXECUÇÃO

7.1. A entrega técnica observará os seguintes prazos, contados do recebimento da Ordem de Serviço:

Etapa	Prazo
Ativação do licenciamento e comprovação da titularidade	Até 5 dias corridos
Verificação de versão, atualização e validação do ambiente existente	Até 15 dias corridos
Apresentação do relatório de provedores de IA (item 11.2)	Até 15 dias corridos
Conexão ao provedor e configuração da recepcionista virtual	Até 30 dias corridos
Correção de inconsistências identificadas nos testes	Até 5 dias úteis da

Etapa	Prazo
	constatação
Demonstração técnica e orientação aos responsáveis	Até 45 dias corridos

7.2. Os prazos das etapas seguintes à ativação do licenciamento poderão ser prorrogados uma única vez, por igual período, mediante justificativa técnica apresentada pela Contratada e aceita pelo Contratante.

8. RECURSOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL — DISPONIBILIDADE

8.1. Constitui requisito obrigatório e incondicional que a edição contratada disponibilize, na plataforma, os seguintes recursos de Inteligência Artificial: recepcionista virtual, assistente pessoal, agentes de Inteligência Artificial e transcrição automática de chamadas.

8.2. A alegação de indisponibilidade de qualquer desses recursos somente será admitida mediante comprovação documental emitida pelo fabricante, atestando sua descontinuidade ou sua exclusão da edição contratada em data posterior à publicação do edital. Nessa hipótese, a Contratada disponibilizará o recurso sucedâneo equivalente, sem ônus adicional.

8.3. A configuração obrigatória na implantação restringe-se à recepcionista virtual, nos termos do item 9. Os demais recursos permanecerão disponíveis na plataforma para ativação futura, na forma do item 10.

8.4. A Contratada comprovará, durante a entrega técnica, que os recursos relacionados no item 8.1 estão disponíveis na edição contratada e aptos a ativação.

9. RECEPCIONISTA COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

9.1. A Contratada realizará a configuração e a entrega operacional da recepcionista virtual com Inteligência Artificial, compreendendo:

a) definição da finalidade e da atuação da recepcionista virtual;

b) ativação do recurso na plataforma e configuração dos serviços e componentes necessários ao seu funcionamento;

c) conexão ao provedor de Inteligência Artificial definido pelo Contratante, na forma do item 11;

d) configuração das instruções de atendimento e dos parâmetros operacionais;

e) configuração das informações que poderão ser fornecidas aos interlocutores;

f) estruturação, carga e configuração das fontes de conhecimento fornecidas pelo Município;

g) configuração dos destinos e das regras de encaminhamento;

h) configuração de transferência para ramais, grupos, filas ou outros destinos;

i) configuração das mensagens e orientações de atendimento;

j) configuração das permissões de utilização;

k) realização de testes de chamadas e ajustes decorrentes.

9.2. Não será considerada suficiente a simples disponibilização ou ativação do recurso, exigindo-se sua entrega em condição operacional.

9.3. Critério objetivo de aceite

9.3.1. A recepcionista virtual será considerada entregue quando, em teste conduzido pelo Contratante sobre amostra de no mínimo 30 (trinta) chamadas representativas dos fluxos de atendimento definidos em conjunto com o Município, apresentar:

a) taxa mínima de 85% (oitenta e cinco por cento) de encaminhamento correto ao destino previamente definido para cada cenário;

b) disponibilização, em 100% (cem por cento) das chamadas, de opção de transferência para atendimento humano, acessível a qualquer momento da interação;

c) transferência automática para atendimento humano ou para caixa postal sempre que o agente não identificar a intenção do interlocutor após 2 (duas) tentativas.

9.3.2. Não atingido o índice da alínea "a", a Contratada realizará ajustes e novo teste, em até 5 (cinco) dias úteis, por até 2 (duas) rodadas adicionais. A reprovação após a terceira rodada caracteriza inexecução parcial do objeto.

9.3.3. Os resultados dos testes serão registrados em ata assinada pelo fiscal técnico do contrato e pelo preposto da Contratada.

9.4. A configuração será realizada de modo a permitir a substituição do provedor de Inteligência Artificial sem necessidade de reconfiguração dos fluxos, das instruções ou das fontes de conhecimento, vedada qualquer construção que vincule a configuração a provedor determinado.

10. RECURSOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL DISPONÍVEIS PARA ATIVAÇÃO FUTURA

10.1. A edição contratada disponibilizará, além da recepcionista virtual, os recursos de transcrição automática de chamadas, geração automática de resumos, análise de conteúdo e de sentimentos, assistente pessoal e agentes de Inteligência Artificial configuráveis.

10.2. Tais recursos não serão objeto de configuração na implantação, permanecendo disponíveis na plataforma para ativação futura, conforme conveniência e oportunidade da Administração.

10.3. A Contratada realizará a configuração desses recursos mediante solicitação formal do Contratante, sem ônus adicional quanto ao serviço de configuração, observado o disposto no item 11.6 quanto ao volume de processamento.

10.4. A configuração, quando solicitada, contemplará, conforme o recurso: ativação; definição de finalidade; configuração de instruções e parâmetros; definição das informações que poderão ser consultadas; configuração das fontes de conhecimento; configuração dos mecanismos de interação; definição das permissões; configuração das ações que poderão ser executadas; testes de funcionamento; ajustes necessários; e demonstração do recurso configurado.

10.5. A Contratada demonstrará, durante a entrega técnica, que os recursos estão disponíveis na edição contratada e aptos a ativação, sem que isso implique sua configuração.

10.6. A configuração dos recursos de que trata este item observará os mecanismos de controle de acesso e de permissões da plataforma e as disposições do item 14.

11. PROVEDOR DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, REMUNERAÇÃO E CUSTOS ASSOCIADOS

11.1. Os recursos de Inteligência Artificial da plataforma operam mediante integração com provedor de modelo de linguagem, configurável pelo administrador da solução.

11.2. A Contratada apresentará ao Contratante, no prazo previsto no item 7.1, relatório técnico contendo:

a) os provedores de Inteligência Artificial suportados pela versão contratada;

b) a localização geográfica do tratamento dos dados em cada opção;

c) a política de retenção de dados de cada provedor;

d) transferência internacional de dados pessoais, quando houver.

e) a informação sobre utilização ou não dos dados para treinamento de modelos;

f) a estimativa de consumo para o volume de referência informado neste anexo;

g) a indicação dos recursos do item 10 disponíveis em cada opção.

11.3. A escolha do provedor caberá ao Contratante, mediante manifestação da área técnica e da Procuradoria Municipal, observados os requisitos do item 14, seguindo a seguinte sequencia:

- contratada apresenta provedores compatíveis;
- apresenta documentação de tratamento de dados;
- DTGI analisa tecnicamente;
- Procuradoria analisa juridicamente;
- Município escolhe;
- contratada configura.

11.4. Remuneração e volume de referência

11.4.1. Os custos de contratação, manutenção e consumo do provedor de Inteligência Artificial integram o preço mensal fixo do Item 2 do Lote 1 e correm por conta exclusiva da Contratada, vedado qualquer repasse ao Contratante.

11.4.2. Para fins exclusivos de dimensionamento do Item 2, informa-se que o volume de referência corresponde a 655 (seiscentos e cinquenta e cinco) minutos mensais, equivalentes a 7.860 (sete mil, oitocentos e sessenta) minutos anuais, apurados pelo Município com base nas chamadas direcionadas ao atendimento eletrônico no período de doze meses, conforme levantamento constante dos autos do processo.

11.4.3. Admite-se variação de até 50% (cinquenta por cento) sobre o volume indicado sem repercussão no preço contratado, não se admitindo pleito de reequilíbrio econômico-financeiro fundado em variação de consumo dentro desse limite.

11.4.4. A conta junto ao provedor de Inteligência Artificial será mantida ativa durante toda a vigência contratual. Sua suspensão ou inadimplemento, com consequente indisponibilidade da recepcionista virtual, será tratada como incidente de severidade alta, nos termos do item 15.

11.5. Fontes de conhecimento

11.5.1. As fontes de conhecimento utilizadas pela recepcionista virtual e pelos demais recursos serão fornecidas pelo Município.

11.5.2. Compete à Contratada a estruturação, a carga e a configuração desse conteúdo na plataforma, bem como a orientação quanto ao formato adequado.

11.6. Ampliação do volume de processamento

11.6.1. A ativação dos recursos de que trata o item 10, quando implicar aumento do volume de processamento de Inteligência Artificial além do limite previsto no item 11.4.3, dependerá de prévia revisão do Item 2.

11.6.2. A Contratada informará ao Contratante, previamente à ativação solicitada, a estimativa do volume adicional decorrente.

11.7. Supressão do Item 2 e substituição do provedor

11.7.1. A supressão do Item 2, total ou parcial, não desonera a Contratada das obrigações do Item 1, permanecendo os recursos de Inteligência Artificial disponíveis na plataforma e a recepcionista virtual configurada.

11.7.2. Na hipótese de supressão do Item 2, a Contratada entregará ao Contratante, sem ônus, a documentação das configurações e os parâmetros necessários à conexão de provedor diverso.

11.7.3. Caso a versão contratada admita processamento de Inteligência Artificial em infraestrutura própria do Município, a Contratada informará os requisitos de hardware correspondentes, cabendo ao Contratante decidir sobre sua adoção.

12. RECURSOS DE TELEFONIA E COMUNICAÇÕES UNIFICADAS

12.1. A solução manterá os recursos de telefonia e comunicações unificadas aplicáveis à edição contratada, incluindo:

- PABX IP;
- ramais SIP;
- chamadas internas e externas;
- chamadas simultâneas;
- transferência de chamadas;

- retenção e estacionamento de chamadas;
- filas de atendimento;
- grupos de toque;
- URAs;
- correio de voz;
- gravação de chamadas;
- histórico de chamadas;
- identificação de chamadas;
- regras de encaminhamento;
- horários de atendimento;
- gerenciamento de usuários e ramais;
- aplicativos e clientes para dispositivos compatíveis;
- demais funcionalidades disponibilizadas pela plataforma durante a vigência da licença.

13. CAPACIDADE DA SOLUÇÃO E MEMÓRIA DE CÁLCULO

13.1. A solução suportará, no mínimo, 48 (quarenta e oito) chamadas simultâneas, com capacidade de licenciamento para no mínimo 288 (duzentos e oitenta e oito) usuários/ramais.

13.2. MEMÓRIA DE CÁLCULO. O dimensionamento decorre do número de ramais cadastrados no ambiente municipal, correspondente a 236 (duzentos e trinta e seis) ramais, dos quais 214 (duzentos e quatorze) registraram atividade no período de 30 (trinta) dias analisado. Ambos os quantitativos superam o limite máximo de 192 (cento e noventa e dois) ramais admitido pelo fabricante na faixa imediatamente inferior de licenciamento. A faixa de 48 chamadas simultâneas, que admite até 288 ramais, constitui portanto a menor faixa de licenciamento tecnicamente apta a atender à necessidade da Administração.

13.3. A capacidade contemplará a utilização simultânea dos recursos de telefonia e dos demais recursos da plataforma, respeitadas as características técnicas estabelecidas pelo fabricante para a edição contratada.

14. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, CONTROLE DE ACESSO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

14.1. Administração e controle de acesso

14.1.1. A solução disponibilizará mecanismos de administração e controle de acesso que permitam ao Município gerenciar usuários, ramais, grupos, filas, permissões, recursos de telefonia, acesso aos recursos de Inteligência Artificial, acesso às gravações e demais funcionalidades administrativas.

14.1.2. Os recursos de Inteligência Artificial respeitarão os mecanismos de autenticação, autorização e controle de acesso disponibilizados pela plataforma.

14.1.3. A Contratada configurará controle de acesso por perfil aos recursos de Inteligência Artificial e às gravações, com registro de auditoria dos acessos e segregação conforme a estrutura administrativa do Município.

14.1.4. O acesso remoto da Contratada ao ambiente será nominal, individualizado, autorizado pelo fiscal técnico e registrado em log. São vedadas contas genéricas ou compartilhadas. Os acessos serão revogados ao término do contrato ou ao desligamento do profissional.

14.2. Proteção de dados pessoais

14.2.1. A execução contratual envolve tratamento de dados pessoais, inclusive gravações de voz de cidadãos, servidores e terceiros, submetendo-se à Lei nº 13.709/2018.

14.2.2. O Município de São Lourenço do Oeste figura como controlador; a Contratada, como operadora; e o provedor de Inteligência Artificial configurado para o processamento, como suboperador, cuja utilização depende de autorização expressa do Contratante.

14.2.3. A Contratada apresentará, previamente à conexão ao provedor, os termos de tratamento de dados do fabricante e do provedor selecionado, para análise da Procuradoria Municipal.

14.2.4. É vedada a utilização de gravações, transcrições, resumos ou quaisquer dados tratados em decorrência do contrato para finalidade diversa da execução do objeto, inclusive para treinamento de modelos de inteligência artificial, salvo autorização expressa e por escrito do Contratante.

14.2.5. A Contratada comunicará ao Contratante qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano aos titulares em até 24 (vinte e quatro) horas do conhecimento do fato, prestando as informações necessárias à comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e aos titulares.

14.2.6. Na chamada atendida pela recepcionista virtual, o interlocutor será informado, no início do atendimento, de que interage com atendimento automatizado e de que a chamada poderá ser gravada.

14.2.7. As obrigações de sigilo e confidencialidade subsistem após o término da vigência contratual.

15. NÍVEIS DE SERVIÇO E SUPORTE TÉCNICO

15.1. A Contratada prestará suporte técnico durante toda a vigência contratual, com abertura de chamados por, no mínimo, dois canais distintos, sendo obrigatoriamente um deles telefônico e outro por meio eletrônico com registro de protocolo.

15.2. O atendimento observará os seguintes níveis de serviço:

Severidade	Caracterização	Atendimento	Resposta	Solução
Crítica	Indisponibilidade total da solução ou impossibilidade de originar e receber chamadas externas em todas as unidades	24x7	1 hora	4 horas
Alta	Indisponibilidade parcial: unidade, fila, grupo, URA, recepcionista virtual ou	24x7	2 horas	8 horas

Severidade	Caracterização	Atendimento	Resposta	Solução
	gravação de chamadas inoperantes			
Média	Funcionalidade degradada sem impedir a realização e o recebimento de chamadas	Dias úteis, 8h às 18h	4 horas úteis	3 dias úteis
Baixa	Solicitações de configuração, dúvidas, relatórios e ajustes não urgentes	Dias úteis, 8h às 18h	1 dia útil	10 dias úteis

15.3. A classificação inicial da severidade compete ao Contratante. Eventual divergência será dirimida pelo fiscal técnico, com registro no chamado.

15.4. Os prazos correm da abertura do chamado pelo Contratante ou do registro automático no sistema de monitoramento da Contratada, prevalecendo o que ocorrer primeiro.

15.5. O Contratante terá canal de contato direto com equipe técnica habilitada, vedado o atendimento exclusivo por central de triagem sem capacidade de resolução.

15.6. Manutenções programadas serão comunicadas com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e executadas fora do horário de expediente, salvo emergência justificada.

15.7. A Contratada apresentará, mensalmente, relatório de chamados contendo data e hora de abertura, severidade, descrição, data e hora de solução e tempo decorrido.

15.8. O descumprimento dos níveis de serviço acarretará glosa sobre o valor da parcela mensal, apurada pelo fiscal técnico:

Situação	Glosa
Descumprimento do prazo de solução — severidade crítica	2% por hora de atraso, limitada a 20%
Descumprimento do prazo de solução — severidade alta	1% por hora de atraso, limitada a 10%
Descumprimento do prazo de solução — severidade média	1% por dia útil de atraso, limitada a 5%
Descumprimento do prazo de solução — severidade baixa	0,5% por dia útil de atraso, limitada a 3%
Não apresentação do relatório mensal de chamados	1%

15.9. As glosas possuem natureza de ajuste do valor devido em razão do serviço efetivamente prestado e não excluem a aplicação das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.

15.10. A expiração da assinatura durante a vigência contratual, por ato ou omissão da Contratada, com consequente degradação da capacidade da solução, será tratada como incidente de severidade crítica desde o momento da expiração, cumulando-se as glosas correspondentes.

16. TESTES, VALIDAÇÃO E REMUNERAÇÃO DO LOTE 1

16.1. Testes funcionais

16.1.1. Após a ativação e a configuração, a Contratada realizará testes funcionais da solução, compreendendo:

- chamadas internas;
- chamadas externas;
- chamadas simultâneas;
- transferência de chamadas;
- filas e grupos;
- URAs;
- gravação de chamadas;
- aplicativos e clientes;
- usuários e ramais;
- recepcionista virtual, na forma do item 9.3;
- encaminhamento de chamadas pela recepcionista virtual;
- demais funcionalidades de telefonia relevantes da edição contratada.

16.1.2. Eventuais falhas identificadas durante os testes serão corrigidas pela Contratada antes da conclusão da entrega técnica, no prazo previsto no item 7.1.

16.1.3. Os testes serão acompanhados por servidor designado e registrados em documento assinado pelas partes.

16.1.4. Os recursos de que trata o item 10 não serão objeto de teste funcional na implantação, limitando-se a comprovação à sua disponibilidade na edição contratada.

16.2. Remuneração

16.2.1. A remuneração dos Itens 1 e 2 do Lote 1 será mensal, em valor fixo, compreendendo a integralidade dos custos necessários à execução do objeto.

16.2.2. É vedada a cobrança por consumo, por chamada, por minuto, por usuário adicional, por ramal adicional ou por volume de processamento de Inteligência Artificial, observado o limite do item 11.4.3.

16.2.3. É vedada a cobrança de taxas de instalação, habilitação, ativação, configuração, deslocamento ou visita técnica.

16.2.4. O preço mensal do Item 1 compreende o licenciamento, os serviços de implantação, configuração, atualização, manutenção e suporte técnico, a configuração da recepcionista virtual e o apoio à transição contratual.

16.2.5. O preço mensal do Item 2 compreende a contratação, a manutenção e o consumo do provedor de Inteligência Artificial, bem como sua conexão à plataforma.

16.2.6. O pagamento será proporcional à execução efetiva, sujeito às glosas decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço.

16.2.7. O reajuste somente poderá ocorrer após 12 (doze) meses, por índice oficial previamente definido no instrumento convocatório.

17. DEMONSTRAÇÃO TÉCNICA

17.1. Ao final da implantação e da configuração, a Contratada realizará demonstração técnica dos recursos da solução, especialmente daqueles que não eram utilizados anteriormente pelo Município.

17.2. A demonstração contemplará, no mínimo, o funcionamento da recepcionista virtual e a comprovação da disponibilidade dos recursos relacionados no item 10.

17.3. A demonstração permitirá que os responsáveis indicados pelo Município verifiquem o funcionamento efetivo dos recursos configurados.

17.4. A demonstração técnica de que trata este item constitui ato de execução contratual e não se confunde com prova de conceito realizada na fase de seleção do fornecedor.

18. DOCUMENTAÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

18.1. A Contratada disponibilizará as informações necessárias à administração e à utilização da solução implantada, incluindo:

- informações da licença e comprovação de sua titularidade;
- versão instalada;
- configurações relevantes;
- recursos de Inteligência Artificial disponíveis e ativados;
- parâmetros de conexão ao provedor de Inteligência Artificial;
- configuração da recepcionista virtual, incluindo instruções e fluxos;
- fontes de conhecimento utilizadas;
- permissões configuradas;
- orientações para administração da solução;
- orientações para utilização e para ativação futura dos recursos do item 10;

- demais informações necessárias à continuidade da operação.

18.2. A Contratada realizará orientação técnica aos servidores indicados pelo Município, especialmente quanto à administração da solução e à utilização da recepcionista virtual.

19. ATUALIZAÇÕES E MANUTENÇÃO DA LICENÇA

19.1. Durante o período de vigência da licença, serão disponibilizadas as atualizações e os recursos previstos pelo fabricante para a modalidade de licenciamento contratada.

19.2. As atualizações observarão a compatibilidade com o ambiente existente e não poderão ser realizadas de maneira que comprometa injustificadamente a continuidade dos serviços.

19.3. Quando uma atualização exigir intervenção técnica ou adequação de configuração para manutenção dos recursos contratados, a Contratada executará ou orientará os procedimentos necessários, conforme a repartição de responsabilidades do item 5.2.

19.4. A Contratada manterá a assinatura ativa e ininterrupta durante toda a vigência contratual, comunicando ao Contratante, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, a data de vencimento do licenciamento.

20. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE — LOTE 1

20.1. A licitante comprovará constar da relação de parceiros autorizados publicada pelo fabricante, em qualquer das categorias de parceria por ele reconhecidas.

20.2. No ato da assinatura do contrato, e durante toda a vigência, a Contratada manterá declaração ou certificado de parceria vigente emitido pelo fabricante.

20.3. A exigência prevista neste item aplica-se ao Lote 1 como um todo, abrangendo os Itens 1 e 2, em razão da adjudicação conjunta e da interdependência técnica entre o licenciamento e a integração ao provedor de Inteligência Artificial.

20.4. A aceitação de qualquer categoria de parceria tem por finalidade preservar a competitividade, demonstrando que a indicação de marca recai sobre o produto e não sobre o fornecedor.

21. CONDIÇÕES DE ACEITE TÉCNICO

21.1. A solução somente será considerada tecnicamente entregue após:

a) confirmação da ativação da licença 3CX, Edição AI;

b) comprovação documental, extraída do portal do fabricante e do painel de administração da solução, de que a licença ativada contempla no mínimo 48 chamadas simultâneas;

c) comprovação documental, na mesma forma, de que a licença ativada admite no mínimo 288 ramais;

d) comprovação do registro da licença em nome do Município;

e) integração e adequação ao ambiente 3CX existente, com preservação das configurações;

f) comprovação de que os recursos de Inteligência Artificial relacionados no item 8.1 estão disponíveis na edição contratada e aptos a ativação;

g) conexão da plataforma ao provedor de Inteligência Artificial definido pelo Contratante;

h) configuração da recepcionista virtual e sua aprovação no teste objetivo do item 9.3;

i) entrega dos parâmetros de conexão ao provedor e da documentação das configurações;

j) realização dos testes funcionais do item 16.1;

k) correção de eventuais inconsistências identificadas;

l) demonstração técnica, na forma do item 17;

m) orientação técnica aos responsáveis indicados pelo Município.

21.2. A comprovação da capacidade licenciada é atributo do licenciamento, verificável documentalmente, e não comporta aferição por teste funcional, uma vez que o Município opera quantidade inferior de ramais e de chamadas simultâneas.

21.3. A simples disponibilização ou ativação da licença, sem a correspondente configuração e entrega operacional da recepcionista virtual, não será considerada entrega integral da solução.

22. ENCERRAMENTO CONTRATUAL E TRANSIÇÃO

22.1. Nos 30 (trinta) dias que antecederem o término da vigência, ou imediatamente em caso de extinção antecipada, a Contratada prestará apoio à transição contratual.

22.2. A Contratada entregará ao Contratante, em formato legível e reutilizável:

a) cópia integral das configurações da solução;

b) relação de ramais, grupos, filas, URAs e regras de roteamento;

c) registros de chamadas do período contratual;

d) gravações armazenadas e, se houver, transcrições e resumos gerados;

e) configuração da recepcionista virtual, incluindo instruções, fluxos e fontes de conhecimento;

f) parâmetros de conexão ao provedor de Inteligência Artificial.

22.3. A licença permanecerá registrada em nome do Município, com acesso administrativo pleno, independentemente do encerramento do contrato.

22.4. A Contratada não poderá reter dados, configurações ou credenciais como meio de coerção ou como condição para pagamento.

22.5. Ao término do contrato, os acessos da Contratada e de seus profissionais serão revogados e os dados pessoais sob sua guarda serão eliminados, salvo os necessários ao cumprimento de obrigação legal, mediante declaração formal de eliminação.

22.6. Nenhum custo adicional será devido pelas atividades previstas neste item.

23. QUADRO-RESUMO DOS REQUISITOS — LOTE 1

Item	Requisito mínimo
Fabricante	3CX
Edição	Edição AI ou superior
Licenciamento	Subscrição anual
Chamadas simultâneas	No mínimo 48 SC
Usuários/ramais	No mínimo 288
Titularidade da licença	Município de São Lourenço do Oeste/SC — obrigatória
Ambiente	Infraestrutura própria do Município (instalação local)
Ativação da licença	Obrigatória — até 5 dias corridos
Recursos de IA	Disponibilidade obrigatória e incondicional na edição contratada
Recepcionista virtual	Configuração obrigatória, com aprovação em teste objetivo (item 9.3)
Transcrição de chamadas	Disponível — configuração mediante solicitação
Resumos automáticos	Disponível — configuração mediante solicitação
Análise de chamadas e sentimentos	Disponível — configuração mediante solicitação
Assistente pessoal e agentes de IA	Disponível — configuração mediante solicitação
Provedor de IA	Item 2 — custo da Contratada; 655 minutos mensais de referência
Testes funcionais	Obrigatórios
Demonstração técnica	Obrigatória
Suporte técnico	Com níveis de serviço e glosas (item 15)
Remuneração	Mensal, em valor fixo, por item

Item	Requisito mínimo
Apoio à transição contratual	Obrigatório e sem custo adicional

24. REFERÊNCIA TÉCNICA

24.1. A solução corresponde à plataforma 3CX, edição com recursos de Inteligência Artificial, na faixa de licenciamento de no mínimo 48 chamadas simultâneas e no mínimo 288 ramais, conforme características e capacidades publicadas oficialmente pelo fabricante na data de publicação do edital, cuja cópia integra os autos do processo.

24.2. Alterações promovidas pelo fabricante na composição da edição durante a vigência contratual não reduzirão as obrigações assumidas, devendo a Contratada disponibilizar os recursos sucedâneos sem ônus adicional.

ANEXO I-A

DESCRITIVO TÉCNICO — LOTE 2

SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)

1. OBJETO TÉCNICO

1.1. Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), nas modalidades local, longa distância nacional intrarregional e inter-regional, mediante entroncamento digital SIP, com disponibilização de números de Discagem Direta a Ramal (DDR) e franquia ilimitada de chamadas originadas para telefonia fixa e móvel em todo o território nacional, destinado ao tráfego de voz das unidades administrativas do Município de São Lourenço do Oeste/SC.

1.2. Este lote não contempla indicação de marca, fabricante ou tecnologia proprietária, sendo admitida qualquer prestadora regularmente outorgada que atenda aos requisitos deste anexo.

2. ENTRONCAMENTO

2.1. Fornecimento de entroncamento digital SIP (SIP Trunk) com no mínimo 30 (trinta) canais simultâneos, admitindo-se quantidade superior sem acréscimo de valor.

2.2. Sinalização em protocolo SIP, conforme padrões de mercado, com suporte aos codecs G.711a e G.729.

2.3. O entroncamento deverá interoperar com a central telefônica IP baseada em software já instalada e operada pelo Município, independentemente de fabricante, mediante configuração padrão de registro SIP ou autenticação por endereço IP.

2.4. Não será admitida sinalização R2.

2.5. MEMÓRIA DE CÁLCULO DOS CANAIS. O relatório de tráfego do sistema atual, referente ao período de 30 (trinta) dias, registra pico de 7 (sete) chamadas externas simultâneas. A contratação de 30 canais

preserva o dimensionamento do contrato vigente e assegura margem para crescimento, para concentração sazonal de demanda e para a sobreposição de pernas de chamada decorrente de transferências entre ramais.

3. NUMERAÇÃO E PORTABILIDADE

3.1. Disponibilização de até 220 (duzentos e vinte) números DDR.

3.2. A Contratada manterá integralmente a numeração atualmente utilizada pelo Município, compreendendo as faixas (49) 3344-8400 a (49) 3344-8599 e (49) 3388-8600 a (49) 3388-8608, totalizando 209 (duzentos e nove) números, individualmente relacionados no Apêndice deste anexo, mediante portabilidade numérica, sem qualquer ônus para o Contratante.

3.3. A janela de portabilidade será previamente acordada com o Contratante e executada fora do horário de expediente, de modo a minimizar o risco e o tempo de indisponibilidade do serviço.

3.4. Compete à Contratada a execução de todos os procedimentos de portabilidade junto aos órgãos competentes, observadas as normas da Anatel.

3.5. Concluída a portabilidade, todos os números relacionados no Apêndice deverão constar como pertencentes à Contratada perante o sistema nacional de portabilidade numérica, cabendo-lhe comprovar essa condição ao fiscal do contrato.

3.6. Os números deverão ser válidos na rede nacional de telefonia, do tipo discagem direta a ramal.

3.7. Acréscimos e supressões de números DDR poderão ser solicitados pelo Contratante durante a vigência, observados os limites legais, sem cobrança de taxa de instalação ou de habilitação.

3.8. Em caso de alteração de endereço de unidade municipal, a Contratada promoverá a transferência da numeração sem custo.

3.9. MEMÓRIA DE CÁLCULO DOS DDR. O Município dispõe atualmente de 209 (duzentos e nove) números, distribuídos em duas faixas contíguas: 200 (duzentos) números na faixa (49) 3344-8400 a (49) 3344-8599 e 9 (nove) números na faixa (49) 3388-8600 a (49) 3388-8608, dos quais 205 (duzentos e cinco) encontram-se em uso. A contratação de até 220 números compreende a totalidade da numeração existente e margem de 11 (onze) números, correspondente a aproximadamente 5% da base atual, destinada à ativação de novas unidades e ao crescimento do quadro funcional.

4. TRÁFEGO, TARIFAÇÃO E REMUNERAÇÃO

4.1. A remuneração será mensal, em valor fixo, compreendendo a disponibilização do entroncamento, dos canais simultâneos e dos números de Discagem Direta a Ramal, bem como a franquia ilimitada de chamadas originadas para telefonia fixa e móvel em todo o território nacional, nas modalidades local, VC1, VC2 e VC3.

4.2. Não haverá cobrança de excedente, de minuto adicional ou de qualquer valor variável em função do tráfego, qualquer que seja o volume efetivamente utilizado, não se admitindo pleito de reequilíbrio econômico-financeiro fundado em variação de consumo.

4.3. VOLUME DE REFERÊNCIA. Para fins exclusivos de dimensionamento da proposta, informa-se que o tráfego de saída apurado no período de 30 (trinta) dias corresponde a aproximadamente 1.300 (mil e trezentos) minutos mensais de conversação, e o tráfego total, considerados os sentidos entrante, sainte e

interno, a aproximadamente 8.000 (oito mil) minutos mensais. Os volumes constituem referência informativa e não quantitativo contratado.

4.4. Chamadas entre ramais e entre unidades do Município não gerarão custo.

4.5. Não serão admitidas taxas de complemento, de habilitação, de instalação ou de manutenção não previstas na proposta.

5. SERVIÇOS E RECURSOS EXIGIDOS

5.1. Identificação de chamadas.

5.2. Possibilidade de bloqueio seletivo, por solicitação do Contratante, de chamadas a cobrar, DDD, DDI, para telefonia móvel e para serviços tarifados.

5.3. Ativação e desativação de números conforme solicitação do Contratante.

5.4. Gerenciamento e bilhetagem individualizados por número.

6. FATURAMENTO

6.1. Fatura mensal em meio eletrônico, disponibilizada com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis do vencimento.

6.2. O detalhamento será disponibilizado em formato eletrônico processável, apto a permitir conferência pela fiscalização.

7. PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO

7.1. Ativação do entroncamento e disponibilização de numeração provisória, quando necessária: até 15 (quinze) dias corridos do recebimento da Ordem de Serviço.

7.2. Conclusão da portabilidade da faixa e dos números avulsos: até 60 (sessenta) dias corridos, observados os prazos regulatórios aplicáveis.

7.3. Durante a portabilidade, a Contratada assegurará a continuidade do recebimento de chamadas nos números em migração.

7.4. Os prazos deste lote são distintos dos previstos para o Lote 1 em razão da natureza regulada do procedimento de portabilidade numérica.

8. NÍVEIS DE SERVIÇO

8.1. Suporte técnico disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, por canal telefônico gratuito e por meio eletrônico com registro de protocolo, com acesso direto a equipe técnica habilitada, vedado o atendimento exclusivo por central de triagem.

8.2. Prazo máximo para restabelecimento do entroncamento indisponível: 6 (seis) horas, contadas da abertura do chamado pelo Contratante ou do registro no sistema de gerenciamento de rede da Contratada, prevalecendo o que ocorrer primeiro.

8.3. Prazo máximo para restabelecimento de número individual indisponível: 24 (vinte e quatro) horas.

8.4. Protocolo de atendimento fornecido por meio digital imediatamente após a abertura do chamado.

8.5. Disponibilidade mensal mínima do entroncamento: 99,5% (noventa e nove inteiros e cinco décimos por cento), apurada sobre o total de horas do mês, excluídas as manutenções programadas comunicadas com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis.

8.6. O descumprimento dos níveis de serviço acarretará glosa sobre o valor da parcela mensal:

Situação	Glosa
Descumprimento do prazo de restabelecimento do entroncamento	2% por hora de atraso, limitada a 20%
Descumprimento do prazo de restabelecimento de número individual	0,5% por dia de atraso, limitada a 5%
Disponibilidade mensal entre 98% e 99,5%	5%
Disponibilidade mensal inferior a 98%	10%

8.7. As glosas possuem natureza de ajuste do valor devido em razão do serviço efetivamente prestado e não excluem a aplicação das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.

9. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE — LOTE 2

9.1. Outorga da Anatel para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), em nome da própria licitante, não se admitindo licença em nome de terceiros ou de consórcios.

9.2. Comprovação de que a licitante integra o sistema nacional de portabilidade numérica e está apta a executar procedimentos de portabilidade de numeração, admitido qualquer documento hábil emitido pela entidade administradora da portabilidade ou por ela reconhecido, tais como certidão, declaração, contrato de adesão, termo de participação ou registro equivalente.

9.3. Declaração de que, concluída a portabilidade, os números relacionados no Apêndice constarão como pertencentes à licitante vencedora perante o sistema nacional de portabilidade numérica.

9.4. Atestado de capacidade técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a prestação de serviço compatível em características e quantidades com o objeto.

9.5. O atestado conterá nome, CNPJ, endereço, correio eletrônico e telefone de contato do emitente, ou qualquer outro meio pelo qual o Contratante possa manter contato com o declarante.

9.6. Não será admitida a subcontratação ou a terceirização da prestação dos serviços objeto deste lote, devendo o objeto ser executado integralmente pela licitante vencedora, ressalvada a utilização de meios de transporte e de interconexão de terceiros inerente à prestação de serviços de telecomunicações regulados pela Anatel, hipótese em que a responsabilidade perante o Contratante permanece integralmente com a Contratada.

10. PROTEÇÃO DE DADOS

10.1. A Contratada guardará sigilo e inviolabilidade das comunicações realizadas por meio do serviço, observadas as hipóteses constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

10.2. Os registros de chamadas constituem dados pessoais e serão tratados exclusivamente para a execução do objeto e para o faturamento, vedada qualquer outra finalidade.

10.3. O Município figura como controlador e a Contratada como operadora, nos termos da Lei nº 13.709/2018.

11. ENCERRAMENTO CONTRATUAL

11.1. Ao término da vigência, a Contratada prestará todo o apoio necessário à transição, inclusive executando a portabilidade da numeração para a nova prestadora, sem ônus para o Contratante e sem retenção dos números.

11.2. A Contratada fornecerá, em até 30 (trinta) dias do encerramento, os registros de chamadas de todo o período contratual, em formato eletrônico processável.

12. QUADRO-RESUMO DOS QUANTITATIVOS — LOTE 2

Item	Quantidade
Canais simultâneos do entroncamento SIP	No mínimo 30
Números DDR	Até 220
Números a portar	209, relacionados no Apêndice
Franquia de chamadas para fixo e móvel nacional	Ilimitada, sem cobrança de excedente
Disponibilidade mensal mínima	99,5%
Remuneração	Mensal, em valor fixo
Vigência	12 meses, prorrogável nos termos da Lei nº 14.133/2021

APÊNDICE — RELAÇÃO DA NUMERAÇÃO A SER PORTADA

Relação integral dos números de Discagem Direta a Ramal atualmente utilizados pelo Município de São Lourenço do Oeste/SC, a serem objeto de portabilidade numérica pela Contratada, nos termos do item 3 deste anexo.

Faixa	Intervalo	Quantidade
Faixa 1	(49) 3344-8400 a (49) 3344-8599	200 números
Faixa 2	(49) 3388-8600 a (49) 3388-8608	9 números
TOTAL	—	209 números

Dos 209 (duzentos e nove) números relacionados, 205 (duzentos e cinco) encontram-se em uso na data de elaboração deste anexo.

RELAÇÃO INDIVIDUALIZADA

Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
(49) 3344-8400	(49) 3344-8442	(49) 3344-8484	(49) 3344-8526	(49) 3344-8568
(49) 3344-8401	(49) 3344-8443	(49) 3344-8485	(49) 3344-8527	(49) 3344-8569
(49) 3344-8402	(49) 3344-8444	(49) 3344-8486	(49) 3344-8528	(49) 3344-8570
(49) 3344-8403	(49) 3344-8445	(49) 3344-8487	(49) 3344-8529	(49) 3344-8571
(49) 3344-8404	(49) 3344-8446	(49) 3344-8488	(49) 3344-8530	(49) 3344-8572
(49) 3344-8405	(49) 3344-8447	(49) 3344-8489	(49) 3344-8531	(49) 3344-8573
(49) 3344-8406	(49) 3344-8448	(49) 3344-8490	(49) 3344-8532	(49) 3344-8574
(49) 3344-8407	(49) 3344-8449	(49) 3344-8491	(49) 3344-8533	(49) 3344-8575
(49) 3344-8408	(49) 3344-8450	(49) 3344-8492	(49) 3344-8534	(49) 3344-8576
(49) 3344-8409	(49) 3344-8451	(49) 3344-8493	(49) 3344-8535	(49) 3344-8577
(49) 3344-8410	(49) 3344-8452	(49) 3344-8494	(49) 3344-8536	(49) 3344-8578
(49) 3344-8411	(49) 3344-8453	(49) 3344-8495	(49) 3344-8537	(49) 3344-8579
(49) 3344-8412	(49) 3344-8454	(49) 3344-8496	(49) 3344-8538	(49) 3344-8580

Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
(49) 3344-8413	(49) 3344-8455	(49) 3344-8497	(49) 3344-8539	(49) 3344-8581
(49) 3344-8414	(49) 3344-8456	(49) 3344-8498	(49) 3344-8540	(49) 3344-8582
(49) 3344-8415	(49) 3344-8457	(49) 3344-8499	(49) 3344-8541	(49) 3344-8583
(49) 3344-8416	(49) 3344-8458	(49) 3344-8500	(49) 3344-8542	(49) 3344-8584
(49) 3344-8417	(49) 3344-8459	(49) 3344-8501	(49) 3344-8543	(49) 3344-8585
(49) 3344-8418	(49) 3344-8460	(49) 3344-8502	(49) 3344-8544	(49) 3344-8586
(49) 3344-8419	(49) 3344-8461	(49) 3344-8503	(49) 3344-8545	(49) 3344-8587
(49) 3344-8420	(49) 3344-8462	(49) 3344-8504	(49) 3344-8546	(49) 3344-8588
(49) 3344-8421	(49) 3344-8463	(49) 3344-8505	(49) 3344-8547	(49) 3344-8589
(49) 3344-8422	(49) 3344-8464	(49) 3344-8506	(49) 3344-8548	(49) 3344-8590
(49) 3344-8423	(49) 3344-8465	(49) 3344-8507	(49) 3344-8549	(49) 3344-8591
(49) 3344-8424	(49) 3344-8466	(49) 3344-8508	(49) 3344-8550	(49) 3344-8592
(49) 3344-8425	(49) 3344-8467	(49) 3344-8509	(49) 3344-8551	(49) 3344-8593
(49) 3344-8426	(49) 3344-8468	(49) 3344-8510	(49) 3344-8552	(49) 3344-8594
(49) 3344-8427	(49) 3344-8469	(49) 3344-8511	(49) 3344-8553	(49) 3344-8595
(49) 3344-8428	(49) 3344-8470	(49) 3344-8512	(49) 3344-8554	(49) 3344-8596
(49) 3344-8429	(49) 3344-8471	(49) 3344-8513	(49) 3344-8555	(49) 3344-8597
(49) 3344-8430	(49) 3344-8472	(49) 3344-8514	(49) 3344-8556	(49) 3344-8598
(49) 3344-8431	(49) 3344-8473	(49) 3344-8515	(49) 3344-8557	(49) 3344-8599
(49) 3344-8432	(49) 3344-8474	(49) 3344-8516	(49) 3344-8558	(49) 3388-8600

Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
(49) 3344-8433	(49) 3344-8475	(49) 3344-8517	(49) 3344-8559	(49) 3388-8601
(49) 3344-8434	(49) 3344-8476	(49) 3344-8518	(49) 3344-8560	(49) 3388-8602
(49) 3344-8435	(49) 3344-8477	(49) 3344-8519	(49) 3344-8561	(49) 3388-8603
(49) 3344-8436	(49) 3344-8478	(49) 3344-8520	(49) 3344-8562	(49) 3388-8604
(49) 3344-8437	(49) 3344-8479	(49) 3344-8521	(49) 3344-8563	(49) 3388-8605
(49) 3344-8438	(49) 3344-8480	(49) 3344-8522	(49) 3344-8564	(49) 3388-8606
(49) 3344-8439	(49) 3344-8481	(49) 3344-8523	(49) 3344-8565	(49) 3388-8607
(49) 3344-8440	(49) 3344-8482	(49) 3344-8524	(49) 3344-8566	(49) 3388-8608
(49) 3344-8441	(49) 3344-8483	(49) 3344-8525	(49) 3344-8567	

A relação acima poderá sofrer acréscimos ou supressões até a data de publicação do edital, hipótese em que prevalecerá a versão então publicada.

ANEXO II – PROPOSTA DE PREÇOS (MODELO)

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

PROPOSTA COMERCIAL

NOME DA PROPONENTE: **CNPJ:**

INSCRIÇÃO ESTADUAL E MUNICIPAL (SE HOUVER):

ENDEREÇO: **CEP:**

CIDADE: **ESTADO:** **TELEFONE:**

E-MAIL:

BANCO: **AGÊNCIA:** **CONTA CORRENTE:**

REPRESENTANTE LEGAL:

A empresa: _____ (razão social), devidamente inscrita no Ministério da Fazenda sob o CNPJ nº. _____ com sede na _____ (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, infra-assinado, apresenta a seguinte proposta comercial:

ITEM	QTD	UND	DESCRIÇÃO	MARCA/MODELO	OBSERVAÇÃO	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL
						R$ 0,00	R$ 0,00

Valor Total da Proposta: R$ 00,00 (valor por extenso)

Validade da proposta: No mínimo 60 (sessenta) dias corridos, contados da data estipulada para a abertura do presente certame.

Concordo com todas as exigências do presente Pregão.

DADOS DO RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO:

Nome Completo:

Cargo ou Função:

E-mail*:

*E-mail para envio do contrato e demais atos.

Telefone/Celular:

Local/Data

_____

(Assinatura ICP-BRASIL; nome completo do Responsável Legal)

ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO NOS TERMOS DO INCISO XXXIII DO ARTIGO 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

....., INSCRITO NO CNPJ Nº ....., POR INTERMÉDIO DE SEU REPRESENTANTE LEGAL O(A) SR(A) ....., PORTADOR(A) DA CARTEIRA DE IDENTIDADE Nº ..... E CPF Nº....., DECLARA, PARA FINS DO DISPOSTO NO INC. VI DO ART. Nº 68 DA LEI Nº 14.133/2021, QUE NÃO EMPREGA MENOR DE DEZOITO ANOS EM TRABALHO NOTURNO, PERIGOSO OU INSALUBRE E NÃO EMPREGA MENOR DE DEZESSEIS ANOS.

RESSALVA: EMPREGA MENOR, A PARTIR DE QUATORZE ANOS, NA CONDIÇÃO DE APRENDIZ ( ) .

.....

(DATA)

.....

(REPRESENTANTE LEGAL)

ANEXO IV – MINUTA DO CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº ___/202__

Pelo presente instrumento de contrato, o MUNICÍPIO DE SÃO LOURENÇO DO OESTE, pessoa jurídica de direito público, estabelecido na Rua Duque de Caxias, 789, Centro, São Lourenço do Oeste, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 83.021.873/0001-08, neste ato representado por seu Prefeito Municipal, Sr. Agustinho Assis Menegatti, doravante denominado CONTRATANTE, e a empresa....., inscrita no CNPJ sob o nº ....., pessoa jurídica de direito privado, com sede e foro na cidade de ....., Estado ....., situada à ....., CEP ....., neste ato representada pela Sr. ....., inscrito(a) no CPF sob o nº ..... e inscrita no RG sob o nº. .....residente na cidade de ....., doravante denominada CONTRATADA, resolvem celebrar o presente contrato, em decorrência do Processo Licitatório nº __/202_, Modalidade_____ no __/202_, e em conformidade com a Lei Federal nº 14.133/2021, mediante sujeição mútua às seguintes cláusulas contratuais:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO.

1.1. O objeto do presente Contrato é a "**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA O FORNECIMENTO DE SUBSCRIÇÃO DE LICENCIAMENTO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA (PABX BASEADO EM SOFTWARE) DA MARCA 3CX, COM SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, ATUALIZAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO, E PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) MEDIANTE ENTRONCAMENTO DIGITAL SIP COM DISPONIBILIZAÇÃO DE NÚMEROS DE DISCAGEM DIRETA A RAMAL (DDR)"**, conforme especificações e quantitativos estabelecidos no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Discriminação do objeto:

ITENS	DESCRIÇÃO	QUANT.	UNID.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
VALOR TOTAL:					

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA.

2.1. O contrato decorrente desta licitação terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado conforme artigo 107 da Lei 14.133/21.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO.

3.1. A **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA**, pelos serviços previstos neste contrato, em moeda corrente nacional, a quantia de **R$.....,** descontando os encargos tributários e previdenciários de acordo com a legislação vigente.

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, 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.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.

4.1. As despesas decorrentes da execução do contrato serão custeadas por meio de recursos financeiros de origem própria, por conta do orçamento do exercício financeiro de 2026, com as seguintes rubricas orçamentárias:

25/2026 - 06.001.04.122.4503.2006.3.3.90.00.00 / 1.500.0000.0000 - 2.006 - Manutenção da Secretaria de Administração, Fazenda e Planejamento.

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO E CRITÉRIOS DE ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA.

5.1. Os pagamentos serão realizados à Contratada, de acordo com a ordem cronológica do exercício 2026 estabelecida pelo Decreto nº 9.284, de 13 de novembro de 2025, que poderá ser de no máximo trinta dias, acompanhada da respectiva nota fiscal, cujo documento deverá conter todas as especificações.

5.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

5.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 Lei nº 14.133/2021.

5.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

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

5.6. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada de forma on-line consulta aos sítios eletrônicos oficiais para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

5.7. Constatando-se a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

5.8. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta on-line mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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

5.10. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

5.11. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação de habilitação.

5.12. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

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

5.14. Eventuais atrasos nos pagamentos a serem efetuados pelo Município serão remunerados a título de atualização monetária, aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA.

6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE.

6.1. Os preços contratados poderão ser reajustados, aplicando-se o índice IPCA, cuja data-base está vinculada à data do orçamento estimado, nos termos do art. 25, §7º da Lei nº 14.133/2021.
6.1.1. A concessão do reajuste não será processada de ofício pelo contratante, cabendo ao contratado a apresentação de requerimento específico, sob pena de preclusão do direito.
6.1.2. O reajuste será devido a partir da data do requerimento, relativamente ao último período aquisitivo, não tendo efeitos retroativos.

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

6.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

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

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

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

7. CLÁUSULA SÉTIMA – REPACTUAÇÃO E REEQUILÍBRIO.

7.1. O prazo para resposta ao pedido do Contratado de repactuação de preços será de 30 (trinta) dias úteis.

7.2. O prazo para resposta ao pedido do Contratado de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do contrato de preços será de 30 (trinta) dias úteis.

8. CLÁUSULA OITAVA – GARANTIA DE EXECUÇÃO.

8.1. Não haverá exigência de garantia de execução para a presente contratação.

9. CLÁUSULA NONA - ENTREGA E RECEBIMENTO DO OBJETO.

9.1. Início da execução

9.1.1. A execução terá início mediante emissão de Ordem de Serviço pelo Contratante, expedida após a assinatura do contrato.

9.1.2. Os prazos estabelecidos nesta seção contam-se do recebimento da Ordem de Serviço pela Contratada.

9.1.3. Considerando que os serviços atualmente prestados ao Município encerram-se em 31 de dezembro de 2026, a Ordem de Serviço será expedida com antecedência suficiente para que a execução se inicie sem solução de continuidade.

9.2. Prazos de implantação — Lote 1

9.2.1. A entrega técnica da solução observará os seguintes prazos:

Etapa	Prazo
Ativação do licenciamento e comprovação da titularidade em nome do Município	Até 5 (cinco) dias corridos
Verificação de versão, atualização da plataforma e validação do ambiente existente	Até 15 (quinze) dias corridos
Apresentação do relatório de provedores de Inteligência Artificial	Até 15 (quinze) dias corridos
Conexão ao provedor e configuração da recepcionista virtual	Até 30 (trinta) dias corridos
Correção de inconsistências identificadas nos testes	Até 5 (cinco) dias úteis da constatação
Demonstração técnica e orientação aos responsáveis	Até 45 (quarenta e cinco) dias corridos

9.2.2. As etapas subsequentes à ativação do licenciamento poderão ser prorrogadas uma única vez, por igual período, mediante justificativa técnica apresentada pela Contratada e aceita pelo Contratante.

9.2.3. A prorrogação não se aplica à etapa de ativação do licenciamento, cujo cumprimento é condição para a continuidade do serviço.

9.3. Prazos de implantação — Lote 2

9.3.1. A implantação do serviço telefônico observará os seguintes prazos:

Etapa	Prazo

Etapa	Prazo
Ativação do entroncamento digital SIP e disponibilização de numeração provisória, quando necessária	Até 15 (quinze) dias corridos
Conclusão da portabilidade da numeração relacionada no Apêndice do Anexo I-A	Até 60 (sessenta) dias corridos

9.3.2. Os prazos observam os procedimentos regulatórios aplicáveis à portabilidade numérica.

9.3.3. Durante o processo de portabilidade, a Contratada assegurará a continuidade do recebimento de chamadas nos números em migração, não se admitindo interrupção do atendimento.

9.3.4. A janela de execução da portabilidade será previamente acordada com o Contratante e realizada fora do horário de expediente, de modo a minimizar o risco e o tempo de indisponibilidade.

9.3.5. Os prazos deste lote são distintos dos previstos para o Lote 1 em razão da natureza regulada do procedimento de portabilidade numérica, que não se conclui em prazo exíguo.

9.4. Execução continuada

4.4.1. Concluída a implantação, os serviços serão prestados de forma contínua durante toda a vigência contratual, compreendendo a disponibilidade da solução, o suporte técnico, a manutenção corretiva, a atualização de versões e a prestação do serviço telefônico.

9.4.2. Os prazos de atendimento a chamados durante a fase de execução continuada são os estabelecidos na seção relativa aos níveis de serviço e no Descritivo Técnico, Anexos I e I-A.

4.4.3. A configuração de recursos de Inteligência Artificial disponíveis para ativação futura, quando solicitada formalmente pelo Contratante, será executada no prazo acordado entre as partes, observada a natureza do recurso e o disposto no Descritivo Técnico quanto ao volume de processamento.

9.5. Local de execução

9.5.1. Lote 1

9.5.1.1. A solução opera em infraestrutura computacional própria do Município, instalada na sede administrativa, situada na Rua Duque de Caxias, nº 789, Centro, São Lourenço do Oeste/SC, CEP 89990-000.

9.5.1.2. Os serviços de ativação, configuração, parametrização, atualização e suporte técnico poderão ser executados **remotamente**, mediante acesso autorizado, nominal e registrado, na forma prevista no Descritivo Técnico.

9.5.1.3. A execução remota não exime a Contratada da obrigação de comparecimento presencial quando a natureza da intervenção assim o exigir, ou quando expressamente solicitado pelo Contratante mediante justificativa técnica, sem custo adicional.

9.5.1.4. A demonstração técnica e a orientação aos servidores poderão ser realizadas de forma presencial ou remota, conforme acordado com o Contratante.

9.5.1.5. Os efeitos da solução alcançam a totalidade das unidades administrativas e descentralizadas do Município, nas quais se encontram instalados os ramais.

9.5.2. Lote 2

9.5.2.1. O ponto de entrega do serviço é a sede administrativa do Município, no endereço indicado no item 4.5.1.1, local de conexão do entroncamento digital com a rede municipal.

9.5.2.2. A prestação do serviço alcança todas as unidades administrativas e descentralizadas do Município, por intermédio da central telefônica instalada na sede.

9.5.2.3. Eventuais intervenções que demandem acesso físico ao ponto de instalação serão previamente agendadas com o Contratante.

9.6. Horário de execução

4.6.1. As atividades que impliquem indisponibilidade total ou parcial do serviço — notadamente atualizações de versão, intervenções de manutenção programada e a execução da portabilidade numérica — serão realizadas **fora do horário de expediente**, em janela previamente acordada com o Contratante, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis.

9.6.2. A exigência decorre da ausência de redundância de servidor, que impede a realização dessas atividades sem interrupção do serviço.

9.6.3. As demais atividades serão executadas em dias úteis, no horário de expediente do Município, ressalvados os atendimentos de severidade crítica e alta, prestados de forma ininterrupta.

9.7. Recebimento do objeto

9.7.1. O **recebimento provisório** ocorrerá mediante termo circunstanciado, após a conclusão das etapas de implantação previstas nos itens 4.2 e 4.3, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis da comunicação da Contratada.

9.7.2. O **recebimento definitivo** ocorrerá no prazo de até 10 (dez) dias úteis do recebimento provisório, mediante verificação do atendimento integral das condições de aceite técnico estabelecidas no Descritivo Técnico, Anexos I e I-A.

9.7.3. Constatada inconformidade, o Contratante notificará a Contratada, que deverá saná-la no prazo fixado, reiniciando-se a contagem do prazo de recebimento definitivo a partir da regularização.

9.7.4. Durante a execução continuada, os serviços serão recebidos mensalmente, mediante atesto do fiscal do contrato, considerados os relatórios de chamados e a apuração dos níveis de serviço.

9.7.5. O recebimento não exclui a responsabilidade da Contratada pela correção de vícios posteriormente verificados.

9.8. Forma de solicitação, forma/cronograma de entrega e ou execução e condições de recebimento:

9.8.1. Forma de Solicitação

9.8.1.1. A execução dos serviços será solicitada mediante emissão de **Ordem de Serviço** pelo Setor Requisitante, acompanhada do respectivo empenho.

9.8.1.2. A Ordem de Serviço será expedida após a assinatura do contrato e dará início à contagem dos prazos de implantação estabelecidos neste Termo de Referência.

9.8.1.3. Tratando-se de serviços de natureza continuada, a Ordem de Serviço inicial abrange a integralidade do objeto durante a vigência contratual, não se exigindo solicitação individualizada para a prestação regular dos serviços.

9.8.1.4. As demandas específicas surgidas no curso da execução — notadamente a abertura de chamados de suporte técnico, a solicitação de configuração de recursos de Inteligência Artificial disponíveis para ativação futura, o acréscimo ou a supressão de números de Discagem Direta a Ramal e o bloqueio seletivo de chamadas — serão formalizadas por meio dos canais de atendimento estabelecidos neste Termo de Referência e no Descritivo Técnico, com registro de protocolo.

9.8.2. Forma e Cronograma de Entrega e/ou Execução

9.8.2.1. Fase de implantação

9.8.2.1.1. Os serviços de implantação serão executados conforme os prazos estabelecidos na seção relativa a prazo e local de execução deste Termo de Referência, contados do recebimento da Ordem de Serviço.

9.8.2.1.2. As atividades que impliquem indisponibilidade total ou parcial do serviço serão executadas fora do horário de expediente, em janela previamente acordada com o Contratante, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis.

9.8.2.2. Fase de execução continuada

9.8.2.2.1. Concluída a implantação, os serviços serão prestados de forma **contínua e ininterrupta** durante toda a vigência contratual, compreendendo a disponibilidade da solução, o suporte técnico, a manutenção corretiva, a atualização de versões e a prestação do serviço telefônico.

9.8.2.2.2. A execução não se sujeita a solicitação prévia periódica, devendo a Contratada manter os serviços disponíveis de forma permanente.

9.8.2.2.3. O atendimento aos chamados observará os prazos de resposta e de solução estabelecidos por nível de severidade no Descritivo Técnico, Anexos I e I-A.

9.8.2.3. Obrigações da Contratada durante a execução

9.8.2.3.1. Durante a vigência contratual, a Contratada fica obrigada a prestar os serviços de acordo com o valor proposto, nas condições e quantidades estabelecidas no Edital e neste Termo de Referência, e nos prazos aqui estipulados.

9.8.2.3.2. A Contratada manterá o licenciamento ativo e ininterrupto durante toda a vigência, comunicando ao Contratante a data de vencimento com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

9.8.2.3.3. A Contratada apresentará mensalmente relatório de chamados, contendo data e hora de abertura, severidade, descrição, data e hora de solução e tempo decorrido.

9.8.3. Condições de Recebimento

9.8.3.1. Condições essenciais da contratação

São condições essenciais desta contratação:

a) Cumprimento dos prazos. A Contratada deverá executar as etapas de implantação e atender aos chamados dentro dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência e no Descritivo Técnico.

b) Conformidade técnica. Os serviços deverão atender integralmente às especificações do Descritivo Técnico, Anexos I e I-A, verificáveis por meio das condições objetivas de aceite ali estabelecidas.

c) Atendimento aos requisitos do Edital. A Contratada deverá garantir que todos os requisitos estabelecidos no Edital sejam atendidos durante toda a execução, mantendo as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

d) Continuidade do serviço. A Contratada deverá assegurar a disponibilidade da solução e do serviço telefônico nos níveis contratados, respondendo pelas interrupções que lhe sejam imputáveis.

e) Responsabilidade pela execução. A Contratada será responsável por todos os meios necessários à execução dos serviços, inclusive deslocamentos, quando a natureza da intervenção exigir comparecimento presencial, sem custo adicional ao Contratante.

4.8.3.2. Recebimento provisório

9.8.3.2.1. Concluídas as etapas de implantação, a Contratada comunicará formalmente o fato ao Contratante.

9.8.3.2.2. O recebimento provisório será formalizado mediante termo circunstanciado, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis da comunicação, e consiste na verificação preliminar da conclusão das atividades.

4.8.3.3. Recebimento definitivo

9.8.3.3.1. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de até 10 (dez) dias úteis do recebimento provisório, mediante verificação do atendimento integral às condições de aceite técnico estabelecidas no Descritivo Técnico.

9.8.3.3.2. A verificação compreenderá, conforme o lote:

Lote	Objeto da verificação
1	Comprovação documental da capacidade licenciada e da titularidade da licença em nome do Município, junto ao portal do fabricante e ao painel de administração da solução; preservação das configurações do ambiente existente; disponibilidade dos recursos de Inteligência Artificial; conexão ao provedor; aprovação da recepcionista virtual no teste objetivo previsto no Descritivo Técnico; realização dos testes funcionais; e entrega da documentação

Lote	Objeto da verificação
2	Ativação do entroncamento e dos canais contratados; conclusão da portabilidade da numeração relacionada no Apêndice do Anexo I-A; e realização de testes de tráfego de entrada e de saída

9.8.3.3.3. A verificação da capacidade licenciada é realizada por meio documental, não comportando aferição por teste funcional, uma vez que o Município opera quantidade de ramais e de chamadas simultâneas inferior à contratada.

9.8.3.3.4. Constatada inconformidade, o Contratante notificará a Contratada, que deverá saná-la no prazo fixado, reiniciando-se a contagem do prazo de recebimento definitivo a partir da regularização.

9.8.3.4. Recebimento durante a execução continuada

9.8.3.4.1. Os serviços prestados de forma continuada serão recebidos mensalmente, mediante atesto do fiscal do contrato.

9.8.3.4.2. O atesto considerará o relatório mensal de chamados, a apuração dos níveis de serviço e a verificação da disponibilidade dos serviços no período.

9.8.3.4.3. Constatado descumprimento dos níveis de serviço, será aplicada a glosa correspondente sobre o valor da parcela mensal, na forma do Descritivo Técnico, sem prejuízo das sanções contratuais cabíveis.

9.8.3.4.4. O recebimento mensal não exclui a responsabilidade da Contratada pela correção de vícios posteriormente verificados.

9.9. Glosas por descumprimento dos níveis de serviço

9.9.1. Apurado descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no Descritivo Técnico, será aplicada glosa sobre o valor da parcela mensal, na forma ali prevista.

9.9.2. As glosas possuem **natureza de ajuste do valor devido** em razão do serviço efetivamente prestado, não constituindo sanção administrativa, e não excluem a aplicação das penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021 e no contrato.

9.9.3. A apuração da glosa será realizada pelo fiscal do contrato, com base nos registros de disponibilidade, e comunicada à Contratada previamente ao atesto.

9.9.4. Assegura-se à Contratada o prazo de 5 (cinco) dias úteis para manifestação quanto à glosa apurada, antes de sua efetivação.

9.9.5. O valor da glosa será deduzido da parcela mensal correspondente ao período de apuração ou, quando insuficiente, das parcelas subsequentes.

9.10. Suspensão do pagamento

9.10.1. O pagamento poderá ser suspenso, sem que caiba à Contratada direito a atualização monetária, nas seguintes hipóteses:

a) ausência ou irregularidade da documentação;

b) perda das condições de habilitação exigidas na contratação;

c) inexecução total ou parcial do objeto, até a regularização;

d) retenção, pela Contratada, de dados, configurações ou credenciais do Município, vedada nos termos do Descritivo Técnico.

9.10.2. A suspensão será comunicada formalmente à Contratada, com indicação da causa e do prazo para regularização.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – FISCALIZAÇÃO.

10.1. Fica designado(a) como fiscal deste Contrato o(a) Servidor(a) ....., ocupante do cargo de ....., inscrito(a) sob a Matrícula nº ....., exercer ampla, irrestrita e permanente fiscalização tendo o dever de acompanhar a execução deste Contrato, conforme disposto no artigo 117 da Lei 14.133/2021, em especial quanto as obrigações contratadas e as executadas (modo, forma e tempo), e na adoção das providências que se fizerem necessárias para o perfeito cumprimento dessas obrigações, anotando em registro próprias falhas detectadas, notificando a Contratada para que adote as medidas corretivas necessárias e comunicando à Autoridade Superior as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da Contratada.

10.2. Poderá o Município por intermédio do Fiscal deste Contrato rejeitar, no todo ou em parte, o que for executado em desacordo com as obrigações assumidas neste Contrato.

10.3. A fiscalização de todas as fases da execução deste Contrato, não exime a obrigação da Contratada de fiscalizar seus responsáveis técnicos, empregados, prepostos ou subordinados.

10.4. Fica designado(a) como gestor deste Contrato o(a) Servidor(a) ....., ocupante do cargo de ....., inscrito(a) sob a Matrícula nº ....., exercer ampla, irrestrita e permanente gestão tendo o dever de acompanhar a execução deste Contrato, conforme disposto no artigo 13 decreto municipal nº 7.978, de 24 de março de 2023.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA.

11.1. São obrigações da CONTRATANTE:

a) Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
b) Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens e ou serviços prestados.
c) Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto/serviço fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
d) Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;
e) Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos, nos termos do art. 141 da Lei nº 14.133/2021;
f) A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

11.2. São obrigações da Contratada, além das demais previstas neste Termo de Referência, no Descritivo Técnico, no Edital e no contrato:

a) Executar o objeto em conformidade com as especificações, condições, prazos e quantitativos estabelecidos, observando as disposições do Descritivo Técnico, Anexos I e I-A.
b) Manter, durante toda a execução contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, comunicando ao Contratante qualquer fato que altere tal situação.
c) Indicar **preposto** responsável pela execução do contrato, com poderes para representá-la perante o Contratante, informando nome, telefone e endereço eletrônico, e comunicando previamente qualquer substituição.
d) Atender prontamente às solicitações do fiscal e do gestor do contrato, prestando os esclarecimentos técnicos necessários.
e) Responsabilizar-se integralmente pela execução do objeto, não se admitindo subcontratação ou terceirização, ressalvada, no Lote 2, a utilização de meios de transporte e de interconexão de terceiros inerente à prestação de serviços de telecomunicações regulados pela Anatel, hipótese em que a responsabilidade perante o Contratante permanece integralmente com a Contratada.
f) Comunicar ao Contratante, por escrito e de imediato, qualquer fato que possa comprometer a execução do objeto ou a continuidade do serviço.
g) Responder por danos causados diretamente ao Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato.
h) Reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, as falhas verificadas na execução do objeto.
i) Arcar com todos os custos, tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução do contrato, não se estabelecendo vínculo entre o Contratante e seus empregados ou prepostos.
j) Não transferir a terceiros, no todo ou em parte, as obrigações assumidas, salvo nas hipóteses expressamente admitidas.
k) Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões previstos no art. 125 da Lei nº 14.133/2021.

11.2.1. Obrigações relativas à implantação — Lote 1

a) Ativar o licenciamento contratado no prazo estabelecido, registrando-o em nome do **Município de São Lourenço do Oeste/SC, CNPJ 83.021.873/0001-08**, e comprovar a titularidade mediante evidência emitida pelo portal oficial do fabricante.
b) Assegurar que a conta administrativa, o cadastro da organização, os dados de titularidade e o controle administrativo da licença permaneçam sob domínio do Município, sendo vedado o registro em nome da Contratada, de parceiro ou de terceiros.
c) Realizar cópia de segurança das configurações existentes previamente a qualquer intervenção que possa comprometê-las, entregando-a ao Contratante.
d) Proceder à avaliação técnica da configuração atual antes de qualquer alteração significativa no ambiente, de modo a minimizar riscos de indisponibilidade ou de perda de configurações.
e) Preservar, na implantação, os ramais existentes com respectiva numeração e nomenclatura, as configurações de telefonia, os troncos SIP, as filas de atendimento, os grupos de toque, as unidades de resposta audível com seus níveis e opções, as regras de roteamento, as gravações, as integrações implantadas e os aplicativos utilizados pelos usuários.
f) Apresentar ao Contratante, no prazo estabelecido, relatório técnico contendo os provedores de Inteligência Artificial suportados, a localização geográfica do tratamento dos dados, a política de retenção de cada provedor, a eventual transferência internacional de dados pessoais, a informação sobre utilização ou não dos dados para treinamento de modelos, a estimativa de consumo e a indicação dos recursos disponíveis em cada opção.
g) Conectar a plataforma ao provedor de Inteligência Artificial definido pelo Contratante, após manifestação da área técnica.

h) Configurar e entregar em condição operacional a recepcionista virtual, submetendo-a ao teste objetivo de aceite previsto no Descritivo Técnico, e realizar os ajustes necessários em caso de reprovação.
i) Executar a configuração de modo a permitir a substituição do provedor de Inteligência Artificial sem necessidade de reconfiguração dos fluxos, das instruções ou das fontes de conhecimento, vedada construção que vincule a configuração a provedor determinado.
j) Realizar os testes funcionais documentados, corrigindo as inconsistências identificadas antes da conclusão da entrega técnica.
k) Realizar demonstração técnica dos recursos e prestar orientação técnica aos servidores indicados pelo Município.

11.2.2. Obrigações relativas à implantação — Lote 2

a) Ativar o entroncamento digital SIP com os canais simultâneos contratados, no prazo estabelecido.
b) Executar a portabilidade integral da numeração relacionada no Apêndice do Anexo I-A, sem qualquer ônus para o Contratante, promovendo todos os procedimentos necessários junto aos órgãos competentes.
c) Executar a portabilidade em janela previamente acordada com o Contratante, fora do horário de expediente, assegurando a continuidade do recebimento de chamadas nos números em migração.
d) Comprovar ao fiscal do contrato que, concluída a portabilidade, os números relacionados constam como pertencentes à Contratada perante o sistema nacional de portabilidade numérica.
e) Assegurar a interoperabilidade do entroncamento com a central telefônica IP baseada em software instalada no Município, independentemente de fabricante, mediante configuração padrão de registro SIP ou autenticação por endereço IP.

11.2.3. Obrigações relativas à execução continuada

a) Manter os serviços disponíveis de forma contínua e ininterrupta durante toda a vigência contratual.
b) **Manter o licenciamento ativo e ininterrupto** durante toda a vigência, comunicando ao Contratante a data de vencimento com antecedência mínima de 30 (trinta) dias — Lote 1.
c) Manter ativa, durante toda a vigência, a conta junto ao provedor de Inteligência Artificial — Lote 1, Item 2.
d) Disponibilizar as atualizações da plataforma liberadas pelo fabricante, observando a compatibilidade com o ambiente existente e sem comprometer injustificadamente a continuidade dos serviços.
e) Prestar suporte técnico por, no mínimo, dois canais distintos, sendo obrigatoriamente um telefônico e outro eletrônico com registro de protocolo, assegurando contato direto com equipe técnica habilitada, vedado o atendimento exclusivo por central de triagem sem capacidade de resolução.
f) Observar os prazos de resposta e de solução estabelecidos por nível de severidade no Descritivo Técnico.
g) Executar as atividades que impliquem indisponibilidade total ou parcial do serviço fora do horário de expediente, em janela previamente acordada e comunicada com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis.
h) Apresentar mensalmente relatório de chamados, contendo data e hora de abertura, severidade, descrição, data e hora de solução e tempo decorrido — Lote 1.
i) Disponibilizar o detalhamento das chamadas em formato eletrônico processável, apto a permitir conferência pela fiscalização — Lote 2.

j) Realizar, mediante solicitação formal do Contratante, a configuração dos recursos de Inteligência Artificial disponíveis para ativação futura, sem ônus adicional quanto ao serviço de configuração, informando previamente a estimativa do volume adicional de processamento decorrente.
k) Apresentar, previamente à ativação solicitada, a estimativa do volume adicional de processamento, quando a ativação implicar aumento além do limite contratado.
l) Executar a ativação, a desativação, o acréscimo ou a supressão de números de Discagem Direta a Ramal conforme solicitação do Contratante, sem cobrança de taxa de instalação ou de habilitação — Lote 2.
m) Promover a transferência de numeração, sem custo, em caso de alteração de endereço de unidade municipal — Lote 2.
n) Apresentar análise técnica fundamentada, no prazo estabelecido no Descritivo Técnico, quando alegar que a causa de incidente é alheia ao escopo contratual, sob pena de o incidente ser computado como de sua responsabilidade para fins de apuração dos níveis de serviço.

11.2.4. **Obrigações relativas à segurança da informação e à proteção de dados pessoais**

a) Observar a Lei nº 13.709/2018 e demais normas aplicáveis ao tratamento de dados pessoais, atuando na condição de **operadora**, sendo o Município o **controlador**.
b) Submeter ao Contratante, previamente à conexão ao provedor de Inteligência Artificial, os termos de tratamento de dados do fabricante e do provedor selecionado, para análise da Procuradoria Municipal.
c) Não utilizar suboperador sem autorização prévia e expressa do Contratante.
d) Não utilizar gravações, transcrições, resumos ou quaisquer dados tratados em decorrência do contrato para finalidade diversa da execução do objeto, inclusive para treinamento de modelos de inteligência artificial, salvo autorização expressa e por escrito do Contratante.
e) Configurar controle de acesso por perfil aos recursos de Inteligência Artificial e às gravações, com registro de auditoria dos acessos e segregação conforme a estrutura administrativa do Município.
f) Realizar o acesso remoto ao ambiente de forma nominal, individualizada, autorizada pelo fiscal técnico e registrada em log, sendo vedadas contas genéricas ou compartilhadas, e revogar os acessos ao término do contrato ou ao desligamento do profissional.
g) Comunicar ao Contratante qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano aos titulares em até **24 (vinte e quatro) horas** do conhecimento do fato, prestando as informações necessárias à comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e aos titulares.
h) Assegurar que o interlocutor seja informado, no início do atendimento pela recepcionista virtual, de que interage com atendimento automatizado e de que a chamada poderá ser gravada.
i) Guardar sigilo e assegurar a inviolabilidade das comunicações realizadas por meio do serviço, observadas as hipóteses constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações — Lote 2.
j) Manter sigilo sobre todas as informações a que tiver acesso em razão do contrato, obrigação que subsiste após o término da vigência contratual.

11.4.5. **Obrigações relativas ao encerramento contratual**

a) Prestar apoio à transição contratual nos 30 (trinta) dias que antecederem o término da vigência, ou imediatamente em caso de extinção antecipada, sem custo adicional.
b) Entregar ao Contratante, em formato legível e reutilizável, cópia integral das configurações da solução, relação de ramais, grupos, filas, unidades de resposta audível e regras de roteamento, registros de chamadas do período contratual, gravações armazenadas e, se houver, transcrições e resumos gerados, configuração da recepcionista virtual com instruções, fluxos e fontes de conhecimento, e parâmetros de conexão ao provedor de Inteligência Artificial — Lote 1.

c) Executar a portabilidade da numeração para a nova prestadora, sem ônus para o Contratante e sem retenção dos números, e fornecer, em até 30 (trinta) dias do encerramento, os registros de chamadas de todo o período contratual em formato eletrônico processável — Lote 2.
d) Manter a licença registrada em nome do Município, com acesso administrativo pleno, independentemente do motivo da extinção contratual.
e) **Não reter dados, configurações ou credenciais do Município como meio de coerção ou como condição para pagamento.**
f) Eliminar, ao término do contrato, os dados pessoais sob sua guarda, salvo os necessários ao cumprimento de obrigação legal, mediante declaração formal de eliminação.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

12.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133/2021, a Contratada que:

12.1.1. Der causa à inexecução parcial ou total do contrato;

12.1.2. Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

12.1.3. Não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

12.1.4. Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

12.1.5. Ensejar o retardamento da execução ou entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

12.1.6. Apresentar declaração ou documentação falsa;

12.1.7. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

12.1.8. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

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

12.1.10. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

12.2. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Advertência por escrito, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
b) Multa pelo não fornecimento do objeto do Contrato, total ou parcialmente, em valor equivalente a 20% (vinte por cento) do valor do Contrato;
c) Impedimento de licitar e contratar;
d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.3. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

12.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

12.5. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do município de São Lourenço do Oeste, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa e cobrados judicialmente.

12.5.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.6. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, o Município poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

12.7. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a natureza e a gravidade da conduta do infrator, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes e o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

12.8. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846/2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

12.9. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846/2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

12.9.1. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

12.10. As penalidades serão obrigatoriamente publicadas no órgão oficial de imprensa do Município.

13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – EXTINÇÃO.

13.1. O presente termo de contrato poderá ser extinto:

13.1.1. Por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas no inciso I do art. 138 da Lei nº 14.133/2021, e com as consequências indicadas no art. 139 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

13.1.2. Amigavelmente, nos termos do art. 138, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

13.2. A extinção contratual deverá ser formalmente motivada nos autos de processo administrativo assegurado à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa, verificada a ocorrência de um dos motivos previstos no art. 137 da Lei nº 14.133/2021.

13.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 115 da Lei nº 14.133/2021.

13.4. O termo de rescisão será precedido de relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

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

13.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.4.3. Indenizações e multas.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – VEDAÇÕES.

14.1. É vedado à contratada:

14.1.1. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

14.1.2. Interromper a execução contratual sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – ALTERAÇÕES.

15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 124 da Lei nº 14.133/2021.

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

15.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DOS CASOS OMISSOS.

16.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as normas e princípios gerais dos contratos.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO.

17.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial, de acordo com o previsto na Lei nº 14.133/2021.

18. COMPARTILHAMENTO DE DADOS.

18.1. Declaram as partes expresso CONSENTIMENTO que serão coletados, tratados e compartilhados os dados necessários ao cumprimento do contrato, nos termos do Art. 7º, inc. V da LGPD, sejam os dados necessários para cumprimento de obrigações legais, nos termos do Art. 7º, inc. II da LGPD, bem como os dados, se necessários para proteção ao crédito, conforme autorizado pelo Art. 7º, inc. V da LGPD, sendo que outros dados poderão ser coletados, mediante termo de consentimento específico.

18.2. Conforme prevê a Lei Geral de Proteção de Dados, obriga-se a CONTRATADA a executar os seus trabalhos e tratar os dados da CONTRATANTE respeitando os princípios da finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação. (Art. 6o, LGPD).

18.3. A CONTRATADA obriga-se a garantir a confidencialidade dos dados coletados da CONTRATANTE por meio de uma política interna de privacidade, a fim de respeitar, por si, seus funcionários e seus prepostos, o objetivo do presente termo. (art. 50, LGPD).

18.4. Eventuais dados coletados pela CONTRATADA serão arquivados por esta somente pelo tempo necessário para a execução dos serviços contratados. Ao seu fim, os dados coletados serão permanentemente eliminados, excetuando-se os que se enquadrarem no disposto no artigo 16, I da Lei Geral de Proteção de Dados. (art. 15, LGPD).

19. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO.

19.1. É eleito o Foro da Comarca de São Lourenço do Oeste, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/2021.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, foi assinado pelos contraentes.

São Lourenço do Oeste, SC, __ de _____ de 202__.

_____	_____
Responsável legal da CONTRATADA	Responsável legal da CONTRATANTE
_____	_____
Testemunha:	Testemunha:

ANEXO V - DESCRITIVO DOS ITENS

Lote 1

Item	Und	Qtd	Descrição	Total mês	Total ano
1	**Mês**	**12**	Subscrição de licenciamento da solução de comunicação unificada 3CX, Edição AI, serviços técnicos associados, suporte, disponibilização dos recursos de Inteligência Artificial e configuração da recepcionista virtual.	**R$ 4.272,67**	**R$ 51.272,04**
2	**Mês**	**12**	Serviço de integração e provimento do processamento de Inteligência Artificial necessário à operação da recepcionista virtual.	**R$ 878,00**	**R$ 10.536,00**
Total geral					**R$ 61.808,04**

Lote 2

Item	Und	Qtd	Descrição	Total mês	Total ano
1	**Mês**	**12**	Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) mediante entroncamento digital SIP, com números DDR e franquia ilimitada de chamadas.	**R$ 1.249,33**	**R$ 14.991,96**
Total geral					**R$ 14.991,96**