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**
Ativação do entroncamento digital SIP e disponibilização de numeração provisória, quando necessária	Até 15 (quinze) dias corridos

Etapa	Prazo
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
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: