Local de Atendimento: Prefeitura Municipal de Pomerode
Endereço: Rua 15 de Novembro, 525 - Centro, Pomerode - SC, 89107-000
Telefone: (47) 3387-7200
Site: www.pomerode.sc.gov.br

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 447 / 2026
PREGÃO ELETRÔNICO N.º 051 / 2026

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. DA DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. O presente Edital tem por objetivo receber propostas para a **CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA ESPECIALIZADA PARA A LOCAÇÃO DE 01 (UMA) CENTRAL TELEFÔNICA PABX HÍBRIDA, NOVA DE PRIMEIRO USO, INCLUINDO OS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, PROGRAMAÇÃO, MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, SUPORTE TÉCNICO (PRESENCIAL E VIRTUAL) E COBERTURA TOTAL DE PEÇAS, CONFORME ESPECIFICAÇÕES CONTIDAS NO EDITAL DE LICITAÇÃO E SEUS ANEXOS**.

ITENS EXCLUSIVOS MEI, ME E EPP					
LOCAÇÃO DE CENTRAL TELEFÔNICA					
Item	**Descrição**	**Unidade**	**Quantidade**	**Valor Unitário**	**Valor Total**
01	Locação de 01 central telefônica digital IP para o prédio da Prefeitura Municipal de Pomerode, com manutenção preventiva, corretiva com cobertura total de peças e deslocamento 24 horas incluso, com as seguintes características: 01 PABX Digital com suporte para 60 Canais Digitais (E1), 56 Ramais Analógicos, 450 Ramais IP, 03 Softwares para Operadora com Visualização total de ramais e troncos, 01 Software de Tarifação para os ramais em utilização (inicialmente 56 ramais analógicos e 450 ramais IP) 05 Software Aplicativo que executa a função KS no computador, 02 licenças software telefonista IP. **Observação:** Equipamento com capacidade final para 600 ramais. Instalada e programada, inclusive com identificador de chamadas habilitado nos ramais. O DG com proteção (barra cook e protetores MPR) em todas as posições de ramal.	Mês	60	R$ 5.952,29	R$ 357.137,40
Valor Total Estimado: R$ 357.137,40 (trezentos e cinquenta e sete mil, cento e trinta e sete reais e quarenta centavos).					

Nota Explicativa: A presente contratação compreende o fornecimento, a instalação e a ativação das placas, interfaces e demais componentes necessários ao entroncamento digital da central telefônica, com suporte para, no mínimo, 60 (sessenta) canais digitais E1 R2. Não integra o objeto, entretanto, a contratação ou o fornecimento dos serviços de telecomunicações correspondentes aos canais DDR/E1, os quais permanecerão sob responsabilidade do Município, assim como o fornecimento dos aparelhos telefônicos (terminais analógicos ou IP).

1.2. As proponentes deverão examinar cuidadosamente as condições de fornecimento do objeto deste edital, dando especial atenção para as penalidades estabelecidas para os casos de descumprimento das obrigações contratuais, ficando cientes de que o Município de Pomerode aplicará as sanções previstas, obedecido ao disposto na Lei n.º 14.133/2021.

1.3. As empresas interessadas deverão ter pleno conhecimento dos dispositivos constantes deste Termo de Referência e das condições gerais e particulares do objeto da licitação, não podendo invocar qualquer desconhecimento como elemento impeditivo da correta formulação da proposta e do integral cumprimento do contrato.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A rigor, as compras, serviços, obras, alienações e locações realizadas no âmbito da Administração Pública Brasileira serão precedidas de processo licitatório, conforme determina o Inciso XXI do Artigo 37 da Constituição Federal de 1988.

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 16/11/2026 12:49 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE: https://c.ipm.com.br/p3a0f36b7268b4

2.2. Em virtude da elaboração deste Termo de Referência, o qual é o documento necessário para a contratação de bens e serviços, deve ser indicada a fundamentação legal e justificativa para a contratação do objeto a ser licitado.

2.3. Assim, o caso em tela se trata de um processo licitatório na modalidade Pregão, em sua forma Eletrônica, encontrando fundamentação legal no Art. 6º, inciso XLI, da Lei Federal n.º 14.133/2021, que dispõe:

> Art. 6º Para os fins desta Lei, consideram-se:
>
> XLI - pregão: modalidade de licitação obrigatória para aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto;

2.4. Uma vez definida a fundamentação legal, passa-se para a justificativa para a contratação do referido objeto a ser licitado.

2.5. A contratação de pessoa jurídica para a locação de central telefônica PABX Híbrida fundamenta-se na necessidade de assegurar a continuidade, a eficiência e a qualidade dos serviços de comunicação telefônica institucional do Município de Pomerode, considerando que a telefonia constitui ferramenta essencial para o funcionamento das atividades administrativas, para a comunicação entre os diversos órgãos e setores municipais e para o adequado atendimento às demandas da população.

2.6. Conforme abordado no Estudo Técnico Preliminar a disponibilização de uma infraestrutura de telefonia adequada é indispensável ao desenvolvimento das atividades da Administração Pública, permitindo a comunicação interna e externa, a integração entre as unidades administrativas, a agilidade na transmissão de informações e a prestação eficiente dos serviços públicos.

2.7. A contratação deverá contemplar os equipamentos, licenças, softwares e demais recursos necessários ao pleno funcionamento da central telefônica, incluindo os serviços de instalação, configuração, programação, manutenção preventiva e corretiva e suporte técnico, com cobertura integral de peças e mão de obra. Deverá, ainda, garantir a compatibilidade e a interoperabilidade com os aparelhos telefônicos analógicos e IP já pertencentes à Administração, assegurando condições adequadas de funcionamento, disponibilidade e continuidade operacional durante toda a vigência contratual.

2.8. Diante do exposto, justifica-se a contratação de empresa para a locação de Central Telefônica PABX Híbrida, visando assegurar a continuidade e a confiabilidade dos serviços de telefonia institucional, proporcionar infraestrutura tecnológica adequada às necessidades da Administração Municipal e garantir condições eficientes de comunicação entre os órgãos e setores municipais e no atendimento à população, em atendimento ao interesse público e aos objetivos institucionais do Município de Pomerode.

3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. A solução consiste na locação de 01 (uma) Central Telefônica PABX Híbrida, nova e de primeiro uso, para atendimento das necessidades da Prefeitura Municipal de Pomerode, compreendendo o fornecimento da central telefônica, seus componentes, licenças de uso, softwares e Distribuidor Geral (DG), bem como a execução dos serviços de instalação, configuração, programação, manutenção preventiva e corretiva e suporte técnico, durante o período de vigência contratual.

3.2. A execução do objeto deverá contemplar:

3.2.1. Disponibilização da central telefônica: fornecimento e disponibilização da 01 (uma) Central Telefônica PABX Híbrida, com capacidade e características técnicas compatíveis com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência, incluindo os componentes, módulos, licenças e demais recursos necessários ao seu pleno funcionamento.

3.2.2. Instalação e implantação: instalação física da central telefônica na Sala de Conectividade da Prefeitura Municipal de Pomerode, localizada na Rua XV de Novembro, n° 525, Centro, utilizando o rack existente, incluindo a interligação ao Distribuidor Geral (DG), conexões, cabeamento de gerenciamento e demais procedimentos necessários à implantação.

3.2.3. Configuração e programação: execução dos serviços de configuração e programação do sistema, incluindo plano de numeração, categorias de discagem, rotas de saída, configuração dos ramais e demais parâmetros necessários ao funcionamento da solução, observadas as orientações da Administração.

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 16/11/2026 12:49 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE: https://c.ipm.com.br/p3a0f36b7268b4

3.2.4. Licenças e softwares: disponibilização e ativação das licenças e dos softwares previstos nas especificações técnicas, incluindo os recursos da operação, atendimento, tarifação, recepção virtual e gravação de chamadas, conforme quantitativos e funcionalidades estabelecidos neste Termo de Referência.

3.2.5. Testes e entrada em operação: realização dos testes de funcionamento, estabilidade e tráfego, incluindo a validação das licenças, softwares, ramais e funcionalidades contratadas, devendo a solução ser entregue em plenas condições de funcionamento para posterior recebimento pela Administração.

3.2.6. Manutenção preventiva e corretiva: prestação de serviços de manutenção durante toda a vigência contratual, com cobertura integral de peças e mão de obra, incluindo visitas preventivas e atendimento às ocorrências corretivas, conforme os prazos e níveis de serviço definidos neste Termo de Referência.

3.2.7. Suporte técnico: disponibilização de suporte técnico remoto e presencial, sempre que necessário, para atendimento de falhas, indisponibilidades, ajustes, reprogramações e demais ocorrências relacionadas ao funcionamento da central, respeitados os prazos de resposta e solução estabelecidos neste instrumento.

3.2.8. Treinamento: realização de treinamento para os servidores e operadores indicados pela Administração, com carga horária mínima de 04 (quatro) horas, abrangendo a utilização da central telefônica, console virtual, filas de chamadas, software de tarifação, software de recepção e KS Virtual, além do fornecimento dos respectivos manuais e materiais de orientação em formato digital.

3.2.9. Transição e encerramento contratual: disponibilização dos dados, históricos de chamadas e tarifação, configurações, plano de numeração e demais informações relacionadas à solução, em formatos abertos e utilizáveis, conforme prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência, bem como prestação do suporte necessário à transição para outra solução, quando aplicável.

3.3. A contratada deverá executar todos os serviços e disponibilizar os recursos necessários ao pleno funcionamento da solução, observando as especificações técnicas, os prazos, os níveis de serviço e as demais condições estabelecidos neste Termo de Referência.

3.4. O objeto será executado pelo prazo contratual de 60 (sessenta) meses, abrangendo a disponibilização da central telefônica e a prestação contínua dos serviços de manutenção e suporte técnico, conforme as condições estabelecidas neste instrumento.

3.5. Não integram o escopo da contratação o fornecimento dos canais DDR/E1 e dos aparelhos telefônicos analógicos e IP, os quais permanecerão sob responsabilidade do Município.

4. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.1. O modelo de execução do objeto estabelece as condições para a realização dos serviços, abrangendo a dinâmica contratual, os prazos, o cronograma, o local de execução, os procedimentos operacionais, as etapas dos trabalhos e as demais condições necessárias ao alcance dos resultados pretendidos pela Contratante.

4.2. O contrato terá vigência de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data de sua assinatura, com fulcro no art. 106 da Lei Federal n.° 14.133/2021, por se tratar de serviço técnico contínuo de locação e manutenção de ativos de tecnologia.

4.3. Especificações técnicas da central e softwares

4.3.1. A Central Telefônica deverá possuir capacidade final para expansão de até 600 ramais, devendo ser entregue totalmente ativada e licenciada na seguinte configuração mínima:

4.3.1.1. Suporte para 60 Canais Digitais (E1 R2): Placas e interfaces ativas para entroncamento digital.

4.3.1.2. Suporte para 56 Ramais Analógicos: Portas físicas ativas em placas de ramal na central.

4.3.1.3. Suporte para 450 Ramais IP: Licenciamento e suporte nativo a ramais IP em protocolo padrão (SIP/H.323).

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 16/11/2026 12:49 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE: https://c.ipm.com.br/p3a0f36b7268b4

4.3.1.4. Distribuidor Geral (DG): Fornecimento e instalação de DG de proteção, dotado de barras tipo *Cook* e protetores de surto/corrente (MPR) para proteção elétrica de todas as 56 posições de ramais analógicos.

4.3.1.5. Identificador de Chamada (Bina): habilitado e configurado nativamente em todos os ramais (analógicos e IP).

4.3.1.6. Atendimento automatizado (URA): Sistema de atendimento automático e interativo configurável com Menu e Sub Menu com no mínimo 9 posições (ex.: “Disque 1 para... Disque 2 para...”).

4.3.1.7. 03 Softwares de Operadora (Mesa Virtual): Com visualização total e em tempo real do status de ocupação/disponibilidade de todos os ramais e troncos.

4.3.1.8. 01 Software de Tarifação: Licenciado para monitorar, registrar e tarifar todos os ramais simultaneamente.

4.3.1.9. 05 Softwares Aplicativos KS Virtual: Licenças que emulam as funções de terminal inteligente (KS) diretamente na tela do computador do usuário.

4.3.1.10. 02 Licenças de Software Telefonista IP: Softwares específicos para operação e atendimento telefônico em ambiente IP.

4.3.1.11. Recurso de gravação com capacidade nativa ou via software de gravação de voz para até 08 ramais simultâneos.

4.4. Da instalação e implantação

4.4.1. A contratada deverá realizar a entrega, instalação e implantação da Central Telefônica PABX Híbrida nas dependências da Prefeitura Municipal de Pomerode, na Sala de Conectividade, localizada na rua XV de Novembro, n.° 525, Centro, Pomerode/SC.

4.4.2. A instalação deverá ser realizada no rack de conectividade já existente e compreender a disponibilização e montagem dos equipamentos, a interligação do Distribuidor Geral (DG), efetuar todas as conexões necessárias e fazer os demais procedimentos técnicos necessários para o pleno funcionamento da central.

4.4.3. A contratada deverá executar a configuração e programação integral do sistema, incluindo plano de numeração, categorias de discagem, rotas de saída, configuração dos ramais e demais funcionalidades previstas neste Termo de Referência, em conjunto com os responsáveis indicados pela Administração.

4.4.4. O PABX e suas licenças de ramais IP deverão possuir interoperabilidade e compatibilidade com os aparelhos telefônicos analógicos e IP de padrão aberto (SIP) já pertencentes ao acervo da CONTRATANTE.

4.4.4.1. É de responsabilidade da licitante, garantir que seus ramais IP funcionem perfeitamente com os telefones IP de mercado (Intelbras, Grandstream, Cisco, entre outros) em protocolo SIP.

4.4.5. A instalação da central telefônica deverá ser finalizada em até 7 (sete) dias após o recebimento da Ordem de Compra.

4.4.6. Todos os materiais, componentes, ferramentas, equipamentos e recursos necessários à instalação e ao pleno funcionamento da solução deverão ser disponibilizados pela contratada, ressalvados os itens expressamente atribuídos ao Município neste Termo de Referência.

4.5. Dos testes e disponibilização da solução

4.5.1. Após a conclusão de instalação e configuração, a contratada deverá realizar testes de funcionamento, estabilidade e tráfego, abrangendo os ramais, funcionalidades, licenças e softwares disponibilizados.

4.5.2. A solução deverá ser entregue em plenas condições de funcionamento, compatível com os equipamentos telefônicos existentes no Município e em conformidade com as especificações técnicas exigidas.

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 16/11/2026 12:49 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE: https://c.ipm.com.br/p3a0f36b7268b4

4.5.3. Concluídos os procedimentos de instalação e testes, a Administração realizará o recebimento provisório e, após a verificação da conformidade e validação do funcionamento da solução, o recebimento definitivo, observados os prazos e critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

4.6. Do treinamento e capacitação

4.6.1. A contratada deverá realizar, sem qualquer custo adicional para a Administração, treinamento operacional presencial para os servidores e operadores indicados pela Administração, focando na utilização dos Softwares de Operadora (Mesa Virtual), Tarifador e Software Telefonista IP, com carga horária mínima de 04 (quatro) horas, ministrado após a instalação da central e antes do recebimento definitivo.

4.6.2. O treinamento deverá abranger, no mínimo, a utilização da Mesa Virtual (visualização de ramais/troncos, retenção, transferência, desvio e captura de chamadas), gerenciamento de filas de chamadas, software de tarifação, funcionalidades do aplicativo KS Virtual e demais funcionalidades disponibilizadas.

4.6.3. A contratada deverá fornecer manuais e materiais de orientação em formato digitais, bem como prestar esclarecimentos necessários à adequada utilização dos recursos disponibilizados.

4.7. Da manutenção preventiva e corretiva

4.7.1. Durante toda a vigência contratual, a contratada deverá prestar os serviços de manutenção preventiva e corretiva da central telefônica e dos componentes abrangidos pela contratação, com cobertura integral de peças e mão de obra, sem custos adicionais para a Administração.

4.7.2. A manutenção preventiva deverá ser realizada trimestralmente, mediante agendamento prévio com o setor responsável, compreendendo inspeções, verificações, ajustes e demais procedimentos necessários à conservação e ao adequado funcionamento dos equipamentos e sistemas.

4.7.3. A manutenção corretiva deverá ser realizada sempre que identificadas falhas, defeitos ou indisponibilidades, mediante solicitação da Administração, observados os prazos de atendimento e solução definidos neste Termo de Referência.

4.8. Do suporte técnico e níveis de serviço

4.8.1. A contratada deverá disponibilizar suporte técnico remoto e presencial durante toda a vigência contratual, para atendimento de ocorrências relacionadas à central telefônica, seus componentes, softwares e funcionalidades.

4.8.2. Os chamados técnicos deverão observar os seguintes prazos máximos:

4.8.2.1. Ocorrências críticas: situações de inoperância total da central, indisponibilidade dos canais E1 ou comprometimento de mais de 30% (trinta por cento) dos ramais, com prazo máximo de resposta de 01 (uma) hora e solução definitiva de até 04 (quatro) horas. Essas obrigações se aplicam às falhas atribuíveis à central, às interfaces ou aos componentes fornecidos pela contratada.

4.8.2.2. Ocorrências não críticas: falhas isoladas em ramais, problemas em softwares, necessidade de reprogramações e demais ocorrências que não comprometam significativamente a operação geral do sistema, com prazo máximo de resposta de 04 (quatro) horas e solução definitiva de 12 (doze) horas.

4.8.3. Os prazos serão contados a partir da abertura do chamado pela Administração, devendo a contratada manter registro dos atendimentos realizados, com indicação da ocorrência, providências adotadas, horários de atendimento e solução aplicada.

4.8.4. O descumprimento dos prazos de solução definitiva poderá ensejar as seguintes glosas, calculadas sobre o valor mensal do serviço afetado:

4.8.4.1. Falhas não críticas: 0,2% por dia útil de atraso;

4.8.4.2. Falhas críticas: 0,5% por hora de atraso.

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 16/11/2026 12:49 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE: https://c.ipm.com.br/p3a0f36b7268b4

4.8.5. A aplicação das glosas será precedida de comunicação a **Contratada**, assegurada a apresentação de manifestação no prazo de 5 (cinco) dias corridos, sem prejuízo da apuração de eventual infração contratual e da aplicação das sansões cabíveis.

4.9. Da ampliação e configuração de ramais

4.9.1. Sempre que solicitado pela Administração, a Contratada deverá realizar os serviços de inclusão, ampliação, alteração e configuração de ramais telefônicos na central PABX, sejam eles analógicos ou IP, observada a capacidade técnica da solução contratada e os limites de licenciamento disponibilizados.

4.9.2. Os serviços deverão compreender, conforme a necessidade, a criação e habilitação de novos ramais, atribuição de números, configuração de categorias de discagem, permissões de chamadas, associação de aparelhos, ajustes de programação e demais parâmetros necessários ao pleno funcionamento dos ramais

4.9.3. As solicitações deverão ser atendidas mediante abertura de chamado pela Administração, sem cobrança adicional de mão de obra ou deslocamento, desde que realizadas dentro da capacidade e dos quantitativos de licenças previstos na contratação.

4.9.4. A Contratada deverá concluir os serviços no prazo máximo estabelecido pela Administração na solicitação, observada a complexidade da intervenção, mantendo atualizadas as configurações e a relação dos ramais da central telefônica.

4.10. Da proteção de dados pessoais e das gravações telefônicas

4.10.1. O tratamento de dados pessoais decorrente da utilização dos recursos de gravação de chamadas telefônicas deverá observar as disposições da Lei Federal n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), especialmente os princípios da finalidade, adequação, necessidade, segurança, prevenção e responsabilização.

4.10.2. As gravações telefônicas terão como finalidade exclusiva atender às necessidades administrativas e institucionais do Município, possibilitando o registro das comunicações, a documentação de atendimentos, a segurança das informações e a eventual apuração de ocorrências relacionadas à prestação dos serviços públicos, observadas as finalidades específicas definidas pela Administração

4.10.3. As gravações telefônicas deverão permanecer armazenadas exclusivamente em infraestrutura tecnológica sob posse, administração e controle do Município de Pomerode, não sendo permitido à CONTRATADA manter cópias, transferir ou disponibilizar os arquivos de áudio em serviços de armazenamento em nuvem ou quaisquer outros ambientes externos à infraestrutura Municipal.

4.10.4. A CONTRATADA deverá fornecer e configurar a funcionalidade de gravação de chamadas, garantindo que os arquivos sejam direcionados diretamente ao ambiente gerido pela Administração, sem retenção de cópias ou acesso autônomo aos respectivos conteúdos pela empresa.

4.10.5. O acesso às gravações será restrito aos servidores e agentes públicos expressamente autorizados pelo Município, mediante mecanismos de autenticação e controle de acesso, cabendo exclusivamente à Administração definir os responsáveis pela consulta, reprodução, extração e eventual disponibilização dos registros.

4.10.6. As gravações serão mantidas pelo prazo de 30 (trinta) dias ou pelo período estabelecido pela Administração conforme a finalidade do tratamento, as necessidades administrativas e os prazos legais e regulamentares aplicáveis, devendo, após o encerramento desse período, ser eliminadas ou submetidas à destinação adequada, observadas as normas de gestão documental e as hipóteses legais de conservação previstas na LGPD.

4.11. Da transição e encerramento contratual

4.11.1. Ao término da vigência contratual ou em caso de encerramento antecipado, a contratada deverá prestar o suporte necessário à transição dos serviços, disponibilizando à Administração os dados e informações relacionados à solução contratada.

4.11.2. A CONTRATADA deverá entregar à equipe de TI da CONTRATANTE, no prazo improrrogável de até **10 (dez) dias úteis antes do encerramento oficial do contrato**, os seguintes arquivos:

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 16/11/2026 12:49 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE: https://c.ipm.com.br/p3a0f36b7268b4

4.11.2.1. Cópia integral e atualizada do **banco de dados do Software de Tarifação** (histórico completo de bilhetagem e ligações dos últimos 60 meses), em formato aberto e legível (como csv, json ou sql).

4.11.2.2. O **plano de numeração e a matriz de configuração ativa** dos ramais IP e analógicos, contendo os parâmetros de roteamento, categorias e DDRs.

4.11.3. A retirada dos equipamentos locados deverá ocorrer somente após a validação dos procedimentos de cópia e transferência dos dados e, quando aplicável, após a efetiva entrada em operação da solução substituta, de modo a não comprometer a continuidade dos serviços de telefonia institucional.

4.11.4. Ao término da transição contratual, a contratada assinará um Termo de Confidencialidade e Sigilo, garantindo a destruição definitiva de quaisquer dados e logs de chamadas da instituição que fiquem armazenados em seus servidores ou sistemas locais após a entrega dos backups à Contratante.

4.12. A contratada deverá manter o sigilo das informações acessadas durante a execução contratual, responsabilizando-se pela proteção dos dados e pela sua eliminação segura após a conclusão da transferência e validação dos arquivos pela Administração, observados as disposições legais aplicáveis.

4.13. Em relação ao recebimento dos serviços:

4.13.1. Fica definido que o serviço será recebido:

4.13.1.1. PROVISORIAMENTE: será realizado mediante termo ou recibo circunstanciado, após a conclusão dos serviços de instalação, configuração e implantação da Central Telefônica PABX Híbrida, por servidor ou comissão designada pela CONTRATANTE, para posterior verificação de conformidade dos equipamentos, licenças, softwares e funcionalidades com as especificações e exigências estabelecidas neste termo de referência.

4.13.1.2. DEFINITIVAMENTE: será expedido termo de recebimento definitivo, após verificação da qualidade, do funcionamento e da conformidade da solução implantada, incluindo a realização dos testes de estabilidade e tráfego, a validação das licenças e dos softwares, a realização dos treinamentos e a confirmação do atendimento integral às especificações técnicas e demais condições contratuais, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis após o recebimento provisório.

4.13.2. Na hipótese de identificação de inconformidades durante o recebimento provisório, a Contratada será imediatamente notificada para proceder aos ajustes e correções necessárias.

4.13.3. O recebimento definitivo da implantação inicial não eximirá a Contratada da responsabilidade pela adequada execução dos serviços de manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico e demais obrigações assumidas durante toda a vigência contratual.

4.13.4. Os serviços continuados de manutenção e suporte técnico terão acompanhamento e fiscalização periódica pelo gestor e pelo fiscal do contrato, mediante verificação dos atendimentos realizados, cumprimento dos prazos de resposta e solução, execução das manutenções preventivas e demais níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

4.13.5. O não atendimento das adequações dentro do prazo estabelecido caracterizará inexecução parcial do objeto, sujeitando a Contratada às sanções previstas no Edital e no Contrato, inclusive aplicação de multa.

4.13.6. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil da CONTRATADA pela qualidade, segurança e adequada execução do objeto, nem sua responsabilidade pela correção de falhas ou irregularidades identificadas durante a vigência contratual.

4.14. <u>Subcontratação:</u> A subcontratação ou terceirização somente será admitida para atividades acessórias, instrumentais ou de apoio, que não constituam o objeto principal do certame. O contratado permanece integralmente responsável pela execução do contrato, cabendo-lhe assegurar que a eventual terceirização não comprometa a qualidade, a continuidade, a eficiência e a segurança na prestação dos serviços.

4.14.1. A contratação de terceiros deverá observar os limites estabelecidos pela Lei Federal n.º 14.133/2021, bem como a necessidade de prévia ciência e autorização da Fiscalização. A empresa subcontratada deverá comprovar regularidade fiscal, previdenciária, trabalhista e demais requisitos

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 16/11/2026 12:49 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE: https://c.ipm.com.br/p3a0f36b7268b4

legais pertinentes, de modo a assegurar a rastreabilidade, o atendimento às condições pactuadas e a manutenção da capacidade técnica inicialmente apresentada pela empresa vencedora.

4.14.2. É vedada a subcontratação integral do objeto ou de parcelas consideradas tecnicamente relevantes, sob pena de violação ao caráter competitivo do processo licitatório e de descumprimento das obrigações assumidas. Caso haja subcontratação irregular ou não autorizada, poderão ser aplicadas as sanções previstas em lei e no contrato.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Os requisitos são os elementos necessários (indispensáveis e relevantes) ao objeto a ser contratado, para que atenda adequadamente à necessidade da Administração. Podem ser contemplados requisitos de: desempenho, qualidade, funcionalidade, adequação a exigências legais e infralegais, incluindo normas técnicas e critérios de sustentabilidade ambiental, manutenção e garantia, entre outros.

5.2. Requisitos de Habilitação:

5.2.1. Deverão constar no Processo Administrativo os documentos de comprovação de que a licitante preenche todos os requisitos de habilitação jurídica, econômico-financeira e de qualificação técnica necessários, nos termos da Lei Federal n.º 14.133/2021, conforme indicado no edital de licitação.

5.3. Requisitos de Qualificação Técnica:

5.3.1. Apresentar, no mínimo, 01 (um) Atestado ou Declaração de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público e/ou privado, que comprove que a empresa proponente já executou serviços de locação, instalação e manutenção de Central PABX com características e porte compatíveis ou superiores ao objeto desta licitação

5.3.2. Declaração ou certificado de que a empresa possui em seu quadro permanente (ou terceirizado homologado) profissional técnico certificado no fabricante da plataforma de PABX ofertada.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. A secretaria requisitante/demandante designará o Gestor do Contrato Administrativo e o Fiscal de Contrato por meio de portaria.

6.2. O Fiscal de Contrato será designado entre os agentes públicos vinculados ao setor requisitante ou a área técnica, para acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços, devendo anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a entrega e determinar ao que for necessário à regularização das falhas observadas, nos termos do Decreto Municipal n.° 4.270/2023 e da Lei Federal n.° 14.133/2021.

6.3. A fiscalização é o mecanismo conferido à Administração Pública para assegurar que o objeto contratado será entregue na quantidade, qualidade e tempo devidos. Seu objetivo é aferir o cumprimento dos resultados previstos pela Administração para os serviços contratados, verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como prestar apoio à instrução processual e o encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à repactuação, alteração, reequilíbrio, prorrogação, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outras, com vista a assegurar o cumprimento das cláusulas avençadas e a solução de problemas relativos ao objeto.

6.3.1. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização e das estratégias para execução do objeto.

6.4. A função do Fiscal de Contrato é fiscalizar os aspectos operacionais e técnicos do contrato, de acordo com as atribuições indicadas no Art. 16 do Decreto Municipal 4.270/2023, em especial:

6.4.1. Esclarecer prontamente as dúvidas administrativas e técnicas, bem como divergências surgidas na execução do objeto contratado;

6.4.2. Expedir, através de notificações e/ou relatório de vistoria, qualquer ocorrência que impacte a execução contratual, solicitando a devida correção, no período máximo de 24(vinte e quatro) horas, nos casos em que não houver previsão contratual;

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 16/11/2026 12:49 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE: https://c.ipm.com.br/p3a0f36b7268b4

6.4.3. Proceder, conforme cronograma físico-financeiro, às medições do objeto executado e aprovar a planilha de medição emitida pela contratada ou conforme disposto em contrato;

6.4.4. Adotar as medidas preventivas de controle dos contratos, inclusive manifestar-se a respeito da suspensão da entrega de bens, da realização de serviços ou da execução de obras;

6.4.5. Conferir e certificar as faturas relativas às aquisições, serviços ou obras;

6.4.6. Proceder às avaliações dos serviços executados pela contratada;

6.4.7. Determinar, por todos os meios adequados, a observância das normas técnicas e legais, especificações e métodos de execução dos serviços exigíveis para a perfeita execução do objeto;

6.4.8. Exigir o uso correto dos equipamentos de proteção individual e coletiva de segurança do trabalho;

6.4.9. Determinar a retirada de qualquer empregado subordinado direta ou indiretamente à contratada, inclusive empregados de eventuais subcontratadas, ou as próprias subcontratadas, que, a seu critério, comprometam o bom andamento dos serviços;

6.4.10. Receber designação e manter contato com o preposto da contratada, e se for necessário, promover reuniões periódicas ou especiais para a resolução de problemas na entrega dos bens ou na execução dos serviços ou das obras;

6.4.11. Dar parecer técnico nos pedidos de alterações contratuais;

6.4.12. Verificar a correta aplicação dos materiais;

6.4.13. Requerer das empresas testes, exames e ensaios quando necessários, no sentido de promoção de controle de qualidade da execução das obras e serviços ou dos bens a serem adquiridos;

6.4.14. Propor ao gestor do contrato a abertura de procedimento administrativo para apuração de responsabilidade.

6.5. Compete ao fiscal do contrato, sem prejuízo das demais atribuições previstas na legislação e regulamentação municipal:

6.5.1. Acompanhar e fiscalizar a entrega, instalação, configuração, programação e implantação da central telefônica, verificando se os equipamentos, componentes, licenças e funcionalidades disponibilizadas atendem às especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

6.5.2. Verificar a realização dos testes do funcionamento, estabilidade e tráfego, bem como a compatibilidade e a interoperabilidade da central com os aparelhos telefônicos pertencentes à Administração.

6.5.3. Acompanhar a realização do treinamento operacional e verificar a entrega dos manuais e materiais de orientação previstos na contratação.

6.5.4. Fiscalizar a execução das manutenções preventivas e corretivas, verificando o cumprimento da periodicidade estabelecida, a utilização dos procedimentos técnicos adequados e a cobertura integral de peças e mão de obra.

6.5.5. Monitorar os chamados de suporte técnico, verificando os prazos de resposta e solução das ocorrências, conforme os níveis de serviço (SLA) definidos neste Termo de Referência, registrando eventuais descumprimentos.

6.5.6. Acompanhar as solicitações de inclusão, ampliação, alteração e configuração de ramais, verificando o atendimento dentro dos limites de capacidade e licenciamento previsto na contratação.

6.5.7. Verificar o cumprimento das obrigações relativas à segurança, confidencialidade, disponibilização e transferência dos dados e informações da Administração, especialmente nos procedimentos de transição e encerramento contratual.

6.5.8. Registrar formalmente as ocorrências verificadas durante a execução contratual, notificando a contratada para que promova as correções necessárias, nos prazos estabelecidos.

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 16/11/2026 12:49 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE: https://c.ipm.com.br/p3a0f36b7268b4

6.5.9. Conferir os documentos apresentados pela contratada para fins de medição e pagamento, certificando a efetiva prestação dos serviços e o cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao período.

6.6. A Contratada deverá indicar formalmente um preposto, aceito pela Administração, para representá-la durante a execução contratual, mantendo canal de comunicação permanente para o recebimento de solicitações, notificações e demais orientações relacionadas ao objeto.

6.7. As comunicações entre a fiscalização e a contratada deverão ocorrer preferencialmente por escrito, por meio dos canais oficiais indicados pela Administração, especialmente para abertura e acompanhamento de chamados técnicos, registro de ocorrências e encaminhamento de solicitações.

6.8. A fiscalização deverá manter registro das ocorrências relacionadas à execução contratual, incluindo falhas, indisponibilidades, atrasos, descumprimentos dos níveis de serviço e demais situações que possam comprometer a continuidade e a qualidade dos serviços de telefonia institucional.

6.9. A fiscalização de que trata o item 6 (MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO) não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, conforme disposto no art. 120 da Lei Federal nº 14.133/2021.

6.10. Por ser extensa e para evitar repetições, a definição clara e detalhada das Sanções Administrativas constará no Edital de Licitação.

7. CRITÉRIOS DE PAGAMENTO

7.1. Os pagamentos serão realizados por meio de depósito bancário, após o recebimento definitivo do objeto e aceite da nota fiscal, de acordo com o seguinte cronograma:

7.1.1. Notas fiscais enviadas e liquidadas do dia 21 até o último dia útil do mês: pagamento no dia 05 do mês subsequente;

7.1.2. Notas fiscais enviadas e liquidadas do primeiro dia útil até o dia 10: pagamento no dia 15 do mês corrente;

7.1.3. Notas fiscais enviadas e liquidadas do dia 11 até o dia 20: pagamento no dia 25 do mês corrente.

Obs.: Caso as datas coincidam com final de semana ou feriado (dia não útil), o pagamento será realizado no dia útil subsequente.

7.2. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, 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.

7.3. É obrigatória a apresentação do número da Ordem de Compra e o número da conta bancária da empresa no corpo da Nota Fiscal em todas as parcelas da obrigação contratada. As notas emitidas sem essas informações poderão ficar retidas aguardando regularização por parte da contratada.

7.4. Havendo necessidade de maior prazo para a observação ou realização de vistoria que comprove a adequação do objeto, para fins de recebimento definitivo e liquidação da despesa, tal prazo deverá ser devidamente justificado pelo fiscal do contrato e comunicado à contratada.

7.5. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência e/ou em caso de descumprimento das condições de 30 habilitação e qualificação exigidas neste processo licitatório, sem que isso gere direito ao pleito do reajustamento de preços ou correção monetária.

7.6. Não serão realizados pagamentos em contas bancárias que não estiverem em nome da contratada.

7.7. A contratante efetuará a retenção e o recolhimento de tributos, contribuições sociais e parafiscais, quando a legislação assim exigir.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. Os critérios de seleção são o meio de diferenciar as propostas apresentadas e fazer sobressair a proposta mais vantajosa para a Administração, respeitando o princípio da isonomia entre as licitantes.

8.2. Os licitantes devem apresentar toda a documentação de Habilitação contida no Edital de Licitação, atentando-se para a qualificação técnica relativa ao objeto licitado.

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 16/11/2026 12:49 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE: https://c.ipm.com.br/p3a0f36b7268b4

8.3. Para a presente licitação, será utilizada a modalidade Pregão em sua forma Eletrônica, uma vez que se trata de prestação de serviços comuns, cujo critério de julgamento será o de Menor Preço / Por Item, modo de disputa aberto, por ser mais vantajoso para a Administração Pública.

8.4. As propostas devem ser cadastradas na forma prevista no Edital de Licitação.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. Atendendo ao disposto no art. 23 e parágrafos da Lei Federal n.º 14.133/2021, bem como os Arts. 30 até 33 do Decreto Municipal 4.270/2023, o Município de Pomerode procedeu à consulta de mercado para verificação dos preços e estimativa dos custos.

9.2. Os preços do fornecimento objeto deste contrato, vigentes na atual data, constam na Pesquisa de Preço e nos orçamentos anexos ao presente processo licitatório.

9.3. O cálculo para saber a estimativa total da licitação considerou os valores previstos na tabela do item 1.1., obtendo-se o valor estimado de **R$ 357.137,40 (trezentos e cinquenta e sete mil, cento e trinta e sete reais e quarenta centavos).**

10. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

10.1. As obrigações da Contratante e da Contratada estarão discriminadas na Minuta do Contrato Administrativo.

11. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no orçamento geral do Município, nas dotações abaixo discriminadas:

Dotação Utilizada				
Órgão	**Unid. Orç.**	**Funcional**	**Modal. De Despesa**	**Vínculo**
06 – Secretaria de Gestão Administrativa e Fazendária	003	0019.0126.0004.2223	33390	150070000000

12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Eventuais dúvidas sobre a execução do contrato, durante o período de vigência contratual, serão esclarecidas pela Administração.

12.2. Toda e qualquer comunicação entre a Fiscalização da Contratante e a Contratada deverá ser feita por escrito, sendo permitido à Fiscalização a contratação de terceiros para assisti-la e subsidiá-la com informações pertinentes a sua atribuição.

12.3. O conteúdo desde termo deverá ser juntado ao processo de licitação e vinculado ao instrumento convocatório respectivo, bem como a minuta do contrato; outras disposições correlatas poderão ser acrescidas a licitação e ao contrato, para atender exigências legais específicas.

12.4. A empresa será responsável por eventuais danos provenientes de negligência, imperícia e/ou imprudência praticados por seus empregados, obrigando-se a substituí-los, ou a indenizar a Administração do prejuízo causado.

Pomerode/SC, 09 de novembro de 2026.

Assinado digitalmente por:
CLAUS INGOMAR GRUETZMACHER:***472409**
16/11/2026 12:49:22

CLAUS INGOMAR GRUETZMACHER
Superintendente de Tecnologia da Informação

Assinado digitalmente por:
LUIZ FERNANDO VEDOIA:***746629**
17/11/2026 11:31:30

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 16/11/2026 12:49 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE: https://c.ipm.com.br/p3a0f36b7268b4