



## EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 32/2024

### Processo nº 750/2024

Município de Formigueiro – RS  
Secretaria Municipal da Administração  
Tipo de julgamento: menor preço global  
Modo de disputa: aberto e fechado

Edital de pregão eletrônico registro de preços para contratação de empresa especializada para prestação de serviços para o desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão Integrada de Telefonia.

**O PREFEITO MUNICIPAL DE FORMIGUEIRO - RS**, no uso de suas atribuições, torna público, para conhecimento dos interessados, a realização de licitação na modalidade registro de preços, na forma eletrônica, do tipo menor preço global, objetivando a contratação de empresa especializada para prestação de serviços para o desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão Integrada de Telefonia, customização, integração com sistemas existentes, treinamento de usuários e suporte técnico contínuo para o Município, conforme descrito nesse edital e seus anexos, e nos termos da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, Lei Federal Complementar 123 de 14/12/2006 e do Decreto Municipal nº 4.975 de 18 de março de 2024.

#### **Do recebimento das propostas e a sessão virtual do pregão eletrônico:**

**Recebimento das propostas:** das 08:00 horas do dia 07/10/2024 às 08:30 horas do dia 21/10/2024.

**Abertura e julgamento das propostas:** das 08:30 horas do dia 21/10/2024.

**Início da sessão de disputa de preços:** às 09:00 horas do dia 21/10/2024.

Referência de tempo: horário de Brasília (DF).

**Local:** Portal Bolsa de Licitações do Brasil – BLL endereço eletrônico

< <https://bllcompras.com/> >



## 1. DO OBJETO:

1.1. Constitui objeto a contratação de prestação de serviços para o desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão Integrada de telefonia, customização, integração com sistemas existentes, treinamento de usuários e suporte técnico contínuo para o Município, conforme detalhado no Termo de Referência.

Lote	Item	Especificação	Un	Quant	Valor Mensal	Valor Anual
01	01	Contratação de prestação de serviços para o desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão Integrada de telefonia, customização, integração com sistemas existentes, treinamento de usuários e suporte técnico contínuo para o Município, conforme detalhado no Termo de Referência.	SV	12	R\$7.340,00	R\$ 88.080,00

**Valor total estimado: R\$ 88.080,00 (oitenta e oito mil e oitenta reais).**

## 2. CREDENCIAMENTO E PARTICIPAÇÃO DO CERTAME

2.1. Para participar do certame, o licitante deve providenciar o seu credenciamento, com atribuição de chave e senha, diretamente junto ao provedor do sistema, onde deverá informar-se a respeito do seu funcionamento, regulamento e instruções para a sua correta utilização.

2.2. As instruções para o credenciamento podem ser acessadas no seguinte sítio eletrônico < <https://bllcompras.com/> > ou solicitadas por meio do seguinte endereço de email: [contato@bll.org.br](mailto:contato@bll.org.br), ou ainda pelo telefone **(41) 3097-4600**.

2.3. É de responsabilidade do licitante, além de credenciar-se previamente no sistema eletrônico utilizado no certame e de cumprir as regras do presente edital.

2.3.1. Responsabilizar-se formalmente pelas transações efetuadas em seu nome,



assumir 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 da senha, ainda que por terceiros.

**2.3.2.** Acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e responsabilizar-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

**2.3.3.** Comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

**2.3.4.** Utilizar a chave de identificação e a senha de acesso para participar da concorrência na forma eletrônica.

**2.3.5.** Solicitar o cancelamento da chave de identificação ou da senha de acesso por interesse próprio.

### **3. CADASTRAMENTO DA PROPOSTA NO SISTEMA ELETRÔNICO**

**3.1.** No momento do cadastramento da proposta no sistema, o licitante deve informar em campo próprio, no que for aplicável, apenas os dados necessários, como lote, item, valor, marca, (desde que esta não identifique o licitante). Qualquer elemento que possa identificar o licitante importará na desclassificação da proposta.

### **4. ENVIO DA PROPOSTA ESCRITA**

**4.1.** A proposta deverá ser enviada exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário estabelecidos no preâmbulo deste edital, ou a critério do Conductor do certame.

**4.2.** O documento proposta, a ser anexado ao sistema eletrônico, junto aos demais documentos habilitatórios, deve observar as diretrizes do **Anexo III – Modelo de Proposta Comercial**, com a indicação completa do produto ofertado, incluindo os dados técnicos, marca, modelo, referência e demais informações pertinentes, bem como a indicação dos valores unitários e totais dos itens, englobando a tributação, os custos de entrega e quaisquer outras despesas incidentes para o cumprimento



das obrigações assumidas.

**4.3.** O prazo de validade da proposta será de **60 dias**, a contar da data de abertura da sessão do pregão, estabelecida no preâmbulo desse edital.

## **5. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

Os documentos de habilitação deverão ser enviados pelo licitante classificado como vencedor, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, em até 02 (duas) horas após encerramento da fase de lances e/ou a critério do pregoeiro.

Para fins de habilitação neste Pregão, a licitante deverá enviar os seguintes documentos, observando o procedimento disposto no item 4 deste Edital:

### **5.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA**

- a)** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, pertinente e compatível com o objeto desta licitação;
- b)** Registro Comercial, Ato constitutivo, ou Contrato Social, ou Estatuto da Empresa, acompanhado do ato de investidura, quando for o caso;
- c)** Documentos de eleição dos atuais administradores, tratando-se de sociedades por ações, acompanhados da documentação mencionada na alínea “b”, deste subitem;
- d)** Ato constitutivo devidamente registrado no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas tratando-se de sociedades civis, acompanhado de prova da diretoria em exercício;
- e)** Decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, tratando-se de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, quando a atividade assim o exigir.

### **5.2. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA**

- a)** comprovante de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
- b)** comprovante 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;



- c) prova de regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do licitante, e regularidade fiscal perante o Município, na forma do art. 193 do Código Tributário Nacional, ou outra equivalente, na forma da lei;
- d) prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- e) prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho;

**Obs:** Por ocasião da Contratação, será exigida documento de regularidade fiscal perante o Município de Formigueiro, na forma do art. 193 do Código Tributário Nacional, ou outra equivalente, na forma da lei.

### **5.3. HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

a) certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, em prazo não superior a 60 dias da data designada para a apresentação do documento;

**5.3.1.** Para as empresas cadastradas no Município, a documentação poderá ser substituída pelo seu Certificado de Registro de Fornecedor, desde que seu objetivo social comporte o objeto licitado e o registro cadastral esteja no prazo de validade.

**5.3.1.1.** A substituição referida no item 5.3.1. somente terá eficácia em relação aos documentos que tenham sido efetivamente apresentados para o cadastro e desde que estejam atualizados na data da sessão, constante no preâmbulo.

**5.3.2.** Caso algum dos documentos obrigatórios, exigidos para cadastro, esteja com o prazo de validade expirado, o licitante deverá regularizá-lo no órgão emitente do cadastro ou anexá-lo, como complemento ao certificado apresentado, sob pena de inabilitação.

**5.3.3.** Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

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



b) atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

**5.3.4.** Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de licitação poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado registrado e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

**5.3.5.** A habilitação poderá ser realizada por processo eletrônico de comunicação a distância, nos termos do Decreto Municipal nº 4.975 de 18 de março de 2024.

#### **5.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL**

**5.4.1.** A licitante deverá apresentar os documentos contendo as especificações técnicas dos itens relacionados no Termo de referência, para análise do atendimento dos requisitos mínimos estabelecidos, a ausência de apresentação destes incorrerá na inabilitação da Licitante.

#### **5.5. OUTRAS DECLARAÇÕES**

O licitante deverá apresentar as seguintes declarações, juntamente com os documentos de habilitação, sendo que a falsidade da declaração sujeitará o licitante às sanções legais.

**5.5.1.** O cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital, respondendo o declarante pela veracidade das suas informações, na forma da lei.

**5.5.2.** O cumprimento dos requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, microempreendedor individual, produtor rural pessoa física, agricultor familiar ou sociedade cooperativa de consumo, se for o caso, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 ao 49 da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006, como condição para aplicação do disposto nos itens deste edital.

**5.5.3.** Declaração de observância do limite de R\$ 4.800.000,00 na licitação, limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.



**5.5.4.** Que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

**5.5.5.** Declaração de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, conforme o modelo do Decreto Federal nº 4.358/2002 - “proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos”.

**5.5.6.** Declaração de que cumpre as exigências de reservas de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitados da Previdência Social, conforme legislação vigente.

**5.5.7.** As declarações solicitadas nos subitens 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.5.4, 5.5.5 e 5.5.6 podem ser anexadas separadamente ou de forma conjunta em um único documento.

**5.5.8.** Outros eventuais documentos complementares à proposta e à habilitação, que venham a ser solicitados, deverão ser encaminhados no prazo máximo de 2 horas ou a critério do Pregoeiro responsável pela condução do certame.

## **6. VEDAÇÕES**

**6.1** Não poderão disputar licitação ou participar da execução da Ata de registro de preços e/ou contrato, direta ou indiretamente:

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

**b)** aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, devendo essa proibição constar expressamente do edital de licitação;



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

d) pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

e) agente público do órgão licitante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria.

**6.2.** O impedimento de que trata a alínea “a” do item 6.1, supra, será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

**6.3.** Durante a vigência do contrato, é vedado ao contratado contratar cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do órgão contratante ou de agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato.

## **7. ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

**7.1.** No dia e hora indicados no preâmbulo, o Pregoeiro abrirá a sessão pública, mediante a utilização de sua chave e senha.

**7.2.** O licitante poderá participar da sessão pública na internet, mediante a utilização de sua chave de acesso e senha, e deverá acompanhar o andamento do certame e as operações realizadas no sistema eletrônico durante toda a sessão pública do pregão, ficando responsável pela perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão, conforme item 2.3.2 deste Edital.

**7.3.** A comunicação entre o Pregoeiro e os licitantes ocorrerá mediante troca de mensagens em campo próprio do sistema eletrônico.

**7.4.** Iniciada a sessão, as propostas de preços contendo a descrição do objeto e do



valor estarão disponíveis na internet, via sistema.

## **8. CLASSIFICAÇÃO INICIAL DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

**8.1.** O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará fundamentadamente aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital.

**8.2.** Serão desclassificadas as propostas que:

- a)** contiverem vícios insanáveis;
- b)** não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas no edital;
- c)** apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação;
- d)** não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- e)** apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável.

**8.3** A verificação da conformidade das propostas poderá ser feita exclusivamente em relação à proposta mais bem classificada.

**8.4** Quaisquer inserções na proposta que visem modificar, extinguir ou criar direitos, sem previsão no edital, serão tidas como inexistentes, aproveitando-se a proposta no que não for conflitante com o instrumento convocatório.

**8.5** As propostas classificadas serão ordenadas pelo sistema e o Pregoeiro dará início à fase competitiva, oportunidade em que os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

**8.6** Somente poderão participar da fase competitiva os autores das propostas classificadas.

**8.7** Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos e serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do seu autor, observando o horário fixado para duração da etapa competitiva, e as seguintes regras:

**8.7.1** O licitante será imediatamente informado do recebimento do lance e do valor consignado no registro.

**8.7.2** O licitante somente poderá oferecer valor inferior ao último lance por ele



ofertado e registrado pelo sistema.

**8.7.3** Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.

**8.7.4** O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances será de **1%**, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários, quanto em relação do lance que cobrir a melhor oferta, conforme Decreto Municipal.

**8.7.5** Serão considerados intermediários os lances iguais ou superiores ao menor já ofertado.

**8.7.6** Após a definição da melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), a Administração poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

**8.8** A Administração poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade das propostas ou exigir dos licitantes que ela seja demonstrada.

## **9. MODO DE DISPUTA**

**9.1.** O modo de disputa adotado para o envio de lances neste pregão eletrônico será o **“ABERTO E FECHADO”**, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com o lance final e fechado.

**9.2.** No modo de disputa aberto e fechado, a etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de 15 (quinze) minutos.

**9.2.1.** Encerrado o prazo previsto no item 9.2, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e transcorrido o período de até (10) dez minutos, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada.

**9.2.2.** Encerrado o prazo de que trata o subitem 9.2.1, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores até dez por cento superior àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

**9.2.3.** Na ausência de, no mínimo, três ofertas nas condições de que trata o subitem **9.2.2.** os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de



classificação, até o máximo de três, poderão oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.

**9.2.4.** Encerrados os prazos estabelecidos nos subitens 9.2.2 e 9.2.3, o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.

**9.2.5.** Na ausência de lance final e fechado classificado nos termos dos subitens 9.2.2 e 9.2.3, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo, observado, após esta etapa, o disposto no subitem 9.2.4.

**9.2.6.** Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, a agente de contratação poderá, auxiliada pela comissão, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, nos termos do disposto no subitem 9.2.5.

**9.3.** 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.

**9.4.** Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e terá seu reinício com mínimo de 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação aos participantes do certame, esta será publicada no site <https://formigueiro.rs.gov.br>, onde serão divulgadas data e hora para a sua reabertura.

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

## **10. CRITÉRIOS DE DESEMPATE**

**10.1.** Encerrada etapa de envio de lances, será apurada a ocorrência de empate, nos termos dos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, sendo assegurada, como critério do desempate, preferência de contratação para as beneficiárias que tiverem apresentado as declarações de que tratam os itens 5.4.3 e 5.4.4 deste Edital;

**10.1.2.** Entende-se como empate, para fins da Lei Complementar nº 123/2006, aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas beneficiárias sejam iguais ou superiores em até 5% (cinco por cento) à proposta de menor valor.



**10.1.3.** Ocorrendo o empate, na forma do subitem anterior, proceder-se-á da seguinte forma:

**a)** A beneficiária detentora da proposta de menor valor será convocada via sistema para apresentar, no prazo de 5 (cinco) minutos, nova proposta, inferior àquela considerada, até então, de menor preço, situação em que será declarada vencedora do certame.

**b)** Se a beneficiária, convocada na forma da alínea anterior, não apresentar nova proposta, inferior à de menor preço, será facultada, pela ordem de classificação, às demais microempresas, empresas de pequeno porte ou cooperativas remanescentes, que se enquadrarem na hipótese do item 10.1. deste edital, a apresentação de nova proposta, no prazo previsto na alínea a deste item.

**10.1.4.** O disposto no item 10.1.2. não se aplica às hipóteses em que a proposta de menor valor inicial tiver sido apresentado por beneficiária da Lei Complementar nº 123/2006.

**10.2.** Se não houver licitante que atenda ao item 10.1 e seus subitens, serão utilizados os seguintes critérios de desempate, nesta ordem:

**a)** disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

**b)** avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual serão ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações decorrentes de outras contratações;

**c)** desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme Decreto Municipal;

**d)** desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

**10.3.** Em igualdade de condições, se não houver desempate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

**a)** empresas estabelecidas no território do Estado do Rio Grande do Sul;

**b)** empresas brasileiras;

**c)** empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

**e)** empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187,



de 29 de dezembro de 2009.

## **11. NEGOCIAÇÃO E JULGAMENTO**

**11.1.** Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, inclusive com a realização do desempate, se for o caso, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta.

**11.2.** A resposta à contraproposta e o envio de documentos complementares, necessários ao julgamento da aceitabilidade da proposta, inclusive a sua adequação ao último lance ofertado, que sejam solicitados pelo pregoeiro, deverão ser encaminhados no prazo fixado no item 5. deste Edital.

**11.3.** Encerrada a etapa de negociação, será examinada a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação valor de referência da Administração.

**11.4.** Não serão consideradas, para julgamento das propostas, vantagens não previstas no edital.

## **12. VERIFICAÇÃO DA HABILITAÇÃO**

**12.1.** Os documentos de habilitação, de que tratam os itens 5.1., 5.2., 5.3., 5.4 e 5.5 enviados nos termos do item 5, todos deste edital, serão examinados pelo Pregoeiro, que verificará a autenticidade das certidões junto aos sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores.

**12.2.** As certidões apresentadas na habilitação, que tenham sido expedidas em meio eletrônico, serão tidas como originais após terem a autenticidade de seus dados e certificação digital conferidos pela Administração, dispensando nova apresentação, exceto se vencido o prazo de validade.

**12.3.** A prova de autenticidade de cópia de documento público ou particular poderá ser feita perante agente da Administração, mediante apresentação de original ou de declaração de autenticidade por advogado, sob sua responsabilidade pessoal.

**12.4.** A beneficiária da Lei Complementar nº 123/2006, que tenha apresentado as declarações exigidas nos itens 5.4.3 e 5.4.4 deste Edital e que possua alguma restrição na comprovação de regularidade fiscal e/ou trabalhista, terá sua



habilitação condicionada ao envio de nova documentação, que comprove a sua regularidade, em 5 (cinco) dias úteis, prazo que poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, a critério da Administração, desde que seja requerido pelo interessado, de forma motivada e durante o transcurso do respectivo prazo.

**12.5.** Na hipótese de a proposta vencedora não for aceitável ou o licitante não atender às exigências para habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

**12.6.** Constatado o atendimento às exigências estabelecidas no Edital, o licitante será declarado vencedor, oportunizando-se a manifestação da intenção de recurso.

### **13. DOS RECURSOS**

**13.1.** Terminada a fase de habilitação, será oportunizado o prazo de 30 (trinta) minutos para manifestação de intenção de recurso, de forma motivada, por qualquer licitante.

**13.2.** Caberá recurso, no prazo de 3 (três) dias úteis, contado da data de deferimento da manifestação da intenção de recurso:

- a)** ato que defira ou indefira pedido de pré-qualificação de interessado ou de inscrição em registro cadastral, sua alteração ou cancelamento;
- b)** julgamento das propostas;
- c)** ato de habilitação ou inabilitação de licitante;
- d)** anulação ou revogação da licitação.

**13.3.** O prazo para apresentação de contrarrazões será o mesmo do recurso e terá início logo após terminado a fase de apresentação do recurso.

**13.4.** Quanto ao recurso apresentado em virtude do disposto nas alíneas “b” e “c” do item 13.2 do presente Edital, serão observadas as seguintes disposições:

- a)** a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão, e o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;
- b)** a apreciação dar-se-á em fase única.

**13.5.** O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, que, se não reconsiderar o ato ou a decisão no prazo de 3 (três)



dias úteis, encaminhará o recurso com a sua motivação à autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

**13.6.** O acolhimento do recurso implicará invalidação apenas de ato insuscetível de aproveitamento.

**13.7.** O recurso interposto dará efeito suspensivo ao ato ou à decisão recorrida, até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

#### **14. ENCERRAMENTO DA LICITAÇÃO**

**14.1.** Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que poderá:

- a)** determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;
- b)** revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade;
- c)** proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável;
- d)** adjudicar o objeto e homologar a licitação.

#### **15. CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO**

**15.1.** O licitante vencedor será convocado para assinar a ata de registro de preços e/ ou contrato ou para retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

**15.2.** O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação da parte, durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela Administração.

**15.3.** Será facultado à Administração, quando o convocado não assinar a ata de registro de preços e/ ou contrato ou para retirar o instrumento equivalente no prazo e nas condições estabelecidas neste Edital, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do contrato nas condições propostas pelo licitante vencedor, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

**15.4.** Decorrido o prazo de validade da proposta indicado no item 4.3 deste edital,



sem convocação para a contratação, ficarão os licitantes liberados dos compromissos assumidos.

**15.5.** Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar a contratação, nos termos do 15.3 deste Edital, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do edital, poderá:

**a)** convocar os licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário;

**b)** adjudicar e celebrar a ata de registro de preços e/ ou contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

**15.6.** A recusa injustificada do adjudicatário em assinar a ata de registro de preços e/ ou contrato ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades legalmente estabelecidas, previstas neste edital, e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão licitante.

## **16. VIGÊNCIA DO CONTRATO**

**16.1.** O termo inicial do contrato será o de sua assinatura e o final ocorrerá em 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até a vigência máxima de 60 (sessenta) meses.

## **17. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**

**17.1.** Os serviços compreendem:

**17.1.1.** Desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão Integrada de Telefonia, o licitante vencedor deverá disponibilizar todos os equipamentos, em SISTEMA DE COMODATO, conforme descrição no Termo de Referência;

**17.1.2.** Instalar, configurar e testar os equipamentos, tendo em vista o seu correto funcionamento dos equipamentos;

**17.1.3.** Futuramente a Administração Municipal poderá solicitar novos equipamentos, tanto para os locais já contemplados pelo projeto básico, quanto para novos locais, conforme a necessidade diagnosticada pelo setor responsável;



**17.1.4.** O licitante vencedor deverá colocar um novo equipamento no lugar dos usados se houver muita incidência de consertos;

**17.1.5.** O licitante vencedor será responsável por todas as obrigações sociais de proteção aos seus profissionais, bem como todas as despesas necessárias para a execução dos serviços, objeto do presente Edital, incluindo despesas com deslocamentos, estadia, alimentação, salários, encargos sociais, previdenciários, comerciais, trabalhistas, equipamentos de proteção individual e quaisquer outros que se fizerem necessários ao cumprimento das obrigações decorrentes de serviços isentando integralmente o Município;

**17.1.6.** indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

**17.1.7.** atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

**17.1.8.** reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

**17.1.9.** propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

**17.1.10.** Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação; quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução;

**17.1.11.** Fazer a transição contratual, quando for o caso;

**17.1.12.** Fornecer canal de atendimento através de Telefone, Chat, e-mail e chamados online;

**17.1.13.** Levar, imediatamente, ao conhecimento da Gestão Contratual, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado;

## **18. PRAZOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**



**18.1.** O pagamento será efetuado contra empenho, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura, e validação das informações pelo Fiscal do Contrato.

**18.2.** A nota fiscal/fatura emitida pelo fornecedor deverá conter, em local de fácil visualização, a indicação do número do processo, número do pregão eletrônico e da ordem de fornecimento, a fim de se acelerar o trâmite de liberação do documento fiscal para pagamento.

**18.3.** O pagamento será efetuado no prazo de máximo de 15 (quinze) dias do recebimento dos Serviços, correndo as despesas nas dotações orçamentárias abaixo.

### **Secretaria Municipal de Administração**

Órgão: 04 Administração

Unidade: 01 Administração

Atividade: 2005 – Manutenção das atividades da sec/unidade

Natureza: 3.3.90.39 Serviços de terceiros pessoa jurídica

Fonte: 1500 Recurso Livre

Detalhamento: 0

**18.4.** Ocorrendo atraso no pagamento, os valores serão corrigidos monetariamente pelo índice IGPM do período, ou outro índice que vier a substituí-lo, e a Administração compensará a contratada com juros de 0,5% ao mês, *pro rata die*.

### **19. PENALIDADES**

**19.1.** Pelo inadimplemento das obrigações, seja na condição de participante do processo licitatório ou de contratada, conforme a infração, estarão sujeitas às seguintes penalidades:

**a)** deixar de apresentar a documentação exigida no certame: suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 2 anos e multa de 10% sobre o valor estimado da contratação.

**b)** manter comportamento inadequado durante o pregão: afastamento do certame e suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 2 anos.



- c)** deixar de manter a proposta ou lance (recusa injustificada para contratar): suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 5 anos e multa de 10% sobre o valor estimado da contratação.
  - d)** executar a Ata de Registro de Preços e/ou contrato, com irregularidades, passíveis de correção durante a execução e sem prejuízo ao resultado: advertência;
  - e)** executar a Ata de Registro de Preços e/ou contrato, com atraso injustificado, até o limite de 10 (dez) dias, após os quais será considerado como inexecução contratual: multa diária de 0,5 % sobre o valor atualizado do contrato.
  - f)** inexecução parcial da Ata de Registro de Preços e/ou contrato: suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 3 anos e multa de 8% sobre o valor correspondente ao montante não adimplido do contrato.
  - g)** inexecução total da Ata de Registro de Preços e/ou contrato: suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 5 anos e multa de 10% sobre o valor atualizado do contrato.
  - h)** causar prejuízo material resultante diretamente de execução contratual: declaração de inidoneidade cumulada com a suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo de 5 anos e multa de 10 % sobre o valor da Ata de Registro de Preços e/ou contrato.
- 19.2.** As penalidades serão registradas no cadastro da contratada, quando for o caso.
- 19.3.** Nenhum pagamento será efetuado pela Administração enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que for imposta ao fornecedor em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.
- 19.4.** Sujeito ainda, quando for o caso, às sanções previstas no art. 26 do Decreto Municipal nº 4.975/2024.
- 19.5.** Na aplicação das sanções/penalidades serão considerados:
- a)** A natureza e a gravidade da infração cometida.
  - b)** As peculiaridades do caso concreto.
  - c)** As circunstâncias agravantes ou atenuantes.
  - d)** Os danos que dela provierem para o CONTRATANTE.
  - e)** A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme



normas e orientações dos órgãos de controle.

**19.6.** Na aplicação das sanções previstas nesta cláusula, será oportunizado à **CONTRATADA** defesa, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da sua intimação.

**19.7.** A aplicação das sanções de impedimento e de declaração de inidoneidade requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão designada pelo **CONTRATANTE** composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

## **20. PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES**

**20.1.** Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório e os pedidos de impugnações poderão ser enviados ao Agente de Contratação, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, por meio do seguinte endereço eletrônico: [licitacao@formigueiro.rs.gov.br](mailto:licitacao@formigueiro.rs.gov.br), através do site <https://bllcompras.com> (plataforma onde é realizado o pregão eletrônico), ou ainda ser protocolado diretamente no setor de licitações da Prefeitura Municipal de Formigueiro – RS.

**20.2.** As respostas aos pedidos de esclarecimentos e às impugnações serão divulgadas no seguinte sítio eletrônico, <https://formigueiro.rs.gov.br> e anexadas <https://bllcompras.com>.

## **21. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:**

**23.1.** A proponente que vier a ser contratada ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, por conveniência da Administração, dentro do limite permitido pelo artigo 125 da Lei nº 14.133/2021, sobre o valor inicial atualizado do contrato.

**23.2.** Após a apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.

**23.3.** A Administração tem a prerrogativa de fiscalizar o cumprimento satisfatório do



Estado do Rio Grande do Sul  
PREFEITURA MUNICIPAL DE FORMIGUEIRO  
Central Municipal de Contratações

objeto da presente licitação, por meio de agente designado para tal função, conforme o disposto na Lei nº 14.133/2021.

**23.4.** Em caso de divergência entre o edital e seus anexos, prevalecerá o disposto no edital.

**23.5.** Fica eleito o Foro da Comarca de São Sepé - RS para dirimir quaisquer litígios oriundos da licitação e do contrato dela decorrente, com expressa renúncia a outro qualquer, por mais privilegiado que seja.

Formigueiro 24 de setembro de 2024.

Jocelvio Gonçalves Cardoso

Prefeito Municipal



**ANEXO I**  
**TERMO DE REFERÊNCIA**

**SECRETARIA MUNICIPAL DA ADMINISTRAÇÃO**

**SISTEMA INTEGRADO DE TELEFONIA**

**1. OBJETO:**

**1.1.** Contratação de prestação de serviços para o desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão Integrada de telefonia, customização, integração com sistemas existentes, treinamento de usuários e suporte técnico contínuo para o Município, conforme detalhado no Termo de Referência.

**2. JUSTIFICATIVA:**

**2.1.** Justificamos nossa solicitação, tendo em vista que este tipo de modelo de contratação se faz necessário, uma vez que os municípios vêm enfrentando problemas de telefonia fixa, o que resulta em prejuízos constantes. O município está em busca de uma solução para modernizar sua infraestrutura de telefonia, visando a redução de custos. Uma opção considerada é o comodato de equipamentos, o que resultaria em economia significativa, eliminando custos com centrais telefônicas, telefones e manutenção. Para atender a essa demanda, será necessário lançar diversas licitações. É crucial ressaltar que a implementação de um sistema de comunicação e telefonia IP é complexa e demanda conhecimento especializado para garantir ambientes seguros e disponíveis para os usuários. A centralização do suporte em uma única empresa traria benefícios, como a redução de custos, um maior controle na qualidade do serviço e a simplificação das contratações. Além disso, facilitaria a fiscalização durante a vigência contratual por parte dos servidores designados, uma vez que é comum a escassez de pessoal qualificado nos municípios.

**3. DOS CATALOGOS, FOLDERES, DATASHEET**

**3.1.** A contratada deverá apresentar os documentos contendo as especificações técnicas dos itens relacionados neste Termo de referência, para análise do atendimento dos requisitos mínimos estabelecidos.

**3.2.** A ausência de apresentação destes incorrerá na inabilitação da Licitante.

**4. RELATÓRIOS**

**4.1.** O PABX IP deve gerar relatórios diretamente em sua interface web, a saber no mínimo: relatório de chamadas, de ramais, de troncos, de contas de usuários, de callback, de gravações, de transferências, e de classificação de chamadas;

**4.2.** As informações do relatório de chamadas devem englobar, entre outras: hora de início, hora de término e duração das chamadas, de todas chamadas recebidas e originadas, indicação se a chamada é entrante ou sainte, estado da ligação (completada, cancelada ou abandonada).

**4.3.** As informações do relatório de ramais devem englobar, entre outras: estatística geral, indicando a quantidade e percentual de chamadas recebidas e também de chamadas originadas, e seus respectivos tempos médio e tempo total. Este relatório também deve indicar o tipo, a quantidade e o percentual das chamadas (internas, Local Fixo/Longa distância, VC1/VC2/VC3 celular, serviços e chamadas internacionais). As estatísticas acima devem ser especificadas também por cada ramal. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final;



**4.4.** As informações do relatório de troncos devem englobar, entre outras: estatísticas de chamadas originadas contendo a quantidade de tentativas de chamadas, índice de relação de chamadas atendidas/tentativas de chamadas (ASR – Answer-swizure ratio), taxa de eficácia da rede (NER – Network effectiveness ratio); estatísticas de chamadas recebidas, indicando a quantidade de chamadas por cada hora;

**4.5.** As informações do relatório de contas de usuários devem englobar, entre outras: estatística geral de chamadas originadas, indicando a quantidade e percentual de chamadas originadas com códigos de contas de usuários, e seus respectivos tempos médio e tempo total. Este relatório também deve indicar o tipo, a quantidade e o percentual das chamadas (internas, Local Fixo/Longa distância, VC1/VC2/VC3 celular, serviços e chamadas internacionais). As estatísticas acima devem ser especificadas também por cada conta, com a finalidade de se obter a quantidade de chamadas por cada usuário. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final; as informações do relatório de callback devem englobar, entre outras: data e hora /final.

**4.6.** As informações do relatório de callback devem englobar, entre outras: data e hora do callback, número de origem e número de destino, estado da ligação (sucesso/erro) e número de tentativas. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final;

**4.7.** As informações do relatório de gravações devem englobar, entre outras: data e hora de início e duração das chamadas, de todas chamadas recebidas e originadas, indicação se a chamada é entrante ou sainte, tipo das chamadas (internas, Local Fixo/Longa distância, VC1/VC2/VC3 celular, serviços e chamadas internacionais). Neste relatório deve ser possível ouvir as gravações diretamente via interface Web, fazer download do arquivo de gravação, inserir comentários e remover o arquivo de áudio. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final;

**4.8.** O PABX IP deve indicar que houve transferência de chamadas entre ramais, através de um relatório específico para este fim;

**4.9.** As informações do relatório de transferências devem englobar, entre outras: data e hora da chamada transferida, número do ramal de origem e número do ramal de destino, atendente, conta (se aplicável), números de origem e destino, hora de início, término e duração da chamada, indicação do tipo de chamada e a sua respectiva duração. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final, direção, tipo de chamada, conta, ramal/atendente

**4.10.** As informações do relatório de classificação de chamadas devem englobar, entre outras: totalização de chamadas classificadas, quantidade e percentual de cada classificação atribuída, quantidade e percentual de qualificações positivas e negativas, detalhamento classificação de cada chamada incluindo data, hora de início, duração, número de origem, número de destino, agente, direção, estado, classificação, qualificação associada e comentários. Neste relatório também deve ser possível classificar manualmente as chamadas, inserindo comentários associados à classificação atribuída. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final, tipo de classificação, ramais e agentes.

## **5. QUALIDADE DE SERVIÇO**

**5.1.** Em relação à Qualidade de Serviço a solução proposta deve possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

**5.2.** O sistema de voz deverá permitir o roteamento das chamadas para a PSTN no caso de falhas ou degradação da qualidade dos circuitos de dados;

**5.3.** O sistema de voz deverá estar apto a priorizar o uso dos troncos em momentos de congestionamento;



**5.4.** O sistema de voz deverá permitir a utilização de ferramentas para monitorar Qualidade de Serviço das chamadas de VoIP, o qual pode ser baseado em SNMP / para fácil acesso pelas tradicionais aplicações de gerenciamento de rede.

## **6. DA QUALIDADE DOS MINUTOS E LINHAS SIP**

**6.1.** Os minutos SIP deverão ser do tipo ITX.

**6.2.** Os minutos SIP deverão proporcionar facilidade de personalização de identificação (CallerID ou Bina).

**6.3.** O tronco SIP deverá poder identificar 10 dígitos, CN+NÚMERO, visando assim identificar o código de área do município.

**6.4.** Os minutos SIP deverão ser entregues de forma digital, através de tronco SIP ou IAX conforme necessidade do cliente.

**6.5.** O Tronco SIP ou IAX deverá ser entregue através de link exclusivo em túnel criptografado com interligação direta ao softswitch gerenciador dos minutos e linhas, visando à segurança de dados e privacidade das comunicações do município, bem como à qualidade das chamadas.

**6.6.** O Softswitch gerenciador dos minutos e linhas deverá estar hospedado em ambiente projetado para abrigar servidores e outros componentes como sistemas de armazenamento de dados (storages) e ativos de rede (switches, roteadores).

**6.7.** O datacenter onde estará armazenado o softswitch gerenciador dos minutos e linhas deve prover conexões (links) redundantes, mecanismos de segurança (física e lógica), sistemas redundantes de geração de energia elétrica, sistema de prevenção contra incêndios e refrigeração adequada para operação de todos os servidores e demais equipamentos.

**6.8.** Todos os equipamentos, software, infraestrutura e sustentação, necessários à disponibilização dos minutos, são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, que deverá realizar de forma continuada tarefas e rotinas que garantam o pleno funcionamento do softswitch de gerenciamento dos minutos e linhas, de forma integral e ininterrupta, ou seja, "24x7x365" (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano) nas dependências da CONTRATADA, mantendo em pleno funcionamento o sistema gerenciador dos minutos e linhas.

**6.9.** O sistema de gerenciamento de minutos e linhas ou softswitch deverá ter IP público com capacidade operação via DNS (Domain Name System), para conexão do tronco.

**6.10.** A contratada deverá oferecer mais de uma rota de redundância para o fornecimento dos minutos.

## **7. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS SISTEMA DE CHATBOT**

### **7.1. Disponibilização do Serviço em Nuvem:**

**7.1.1.** A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem (cloud computing), com acesso online, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela PROVIDORA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.

**7.1.2.**A CONTRATANTE disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso, acompanhados de sistema operacional e navegadores, sistema de diretório local para autenticação e acesso à Internet.

**7.1.3.**A SOLUÇÃO deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da CONTRATANTE por ela gerenciadas e armazenadas;

### **7.2. Disponibilidade:**

**7.2.1.** Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.



7.2.2. Deverá permitir total administração do ambiente dos usuários e serviços disponibilizados através de uma única interface web.

7.2.3. Capacidade de usufruir 100% dos serviços oferecidos através de um navegador de internet.

7.2.4. A PROVEDORA deverá garantir no período do contrato o funcionamento dos serviços executados, salvos em caso de desastres ambientais e vandalismos.

### **7.3. Desempenho**

7.3.1.A SOLUÇÃO deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários e mensagens demandados pela CONTRATANTE, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados.

### **7.4. Especificação Técnica e requisitos mínimos obrigatórios**

7.4.1. Criação de Usuários

7.4.2. Permitir a criação de usuários em massa através de arquivo CSV ou XLS

7.4.3. Permitir a criação de usuários através de link de convite limitados

7.4.4. Permitir a criação de usuários individualmente

7.4.5. Permitir a personalização de usuários:

- Foto de Perfil
- Nome
- Ramal
- E-mail
- Departamento
- Setor

7.4.6. Sistema de Gestão de atendimento multicanal (WhatsApp);

7.4.7. A interface da solução deve ser apresentada no idioma nativo brasileiro, ou seja, Português do Brasil;

7.4.8. Permitir criação de textos para respostas automáticas, podendo ser personalizado horário e informações do usuário.

7.4.9. Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento;

7.4.10. Permitir que a criação da senha seja realizada pelo próprio usuário do sistema;

7.4.11. Permitir Atendimento Automatizado (via Robô)

7.4.12. Criação de Fluxos de atendimento personalizado possibilitando a utilização de recursos como:

- Resposta Simples
- Pergunta com Alternativas

7.4.13. Pergunta Descritiva onde a resposta escrita será interpretada pelo Bot através de palavras chave previamente informadas

7.4.14. Pergunta com Variáveis onde a resposta será atrelada a uma variável que poderá ser salva no banco de dados e utilizada posteriormente (Ex: Nome, Instituição, CPF)

7.4.15. Pergunta de Agendamento

7.4.16. Deverá permitir um mínimo de 100 subníveis de atendimento

7.4.17. Deverá permitir Cadastro Automático de contatos na lista de contatos

7.4.18. Deverá permitir Cadastro de mínimo de 100 mil contatos na lista de contatos

7.4.19. Permitir o atendimento Humano;

7.4.20. Permitir a criação de variados Departamentos

7.4.21. Permitir a criação de Variados Setores dentro de Departamentos

7.4.22. Deverá permitir que a Plataforma em Nuvem Gere Protocolos por atendimento

7.4.23. Deverá permitir a consulta a protocolos de atendimento;

7.4.24. Deverá fornecer a data de início e fim de cada protocolo bem como toda a conversa gerada nele

7.4.25. Deverá permitir a Transferência de atendimento entre agentes Internos

7.4.26. Deverá permitir a transferência do atendimento para outros contatos de whatsapp;



- 7.4.27. Permite monitorar conversas de atendentes em tempo real através do usuário de admin
- 7.4.28. Possui Relatórios diversos
- 7.4.29. Relatório de Tempo de Espera por Grupo de Atendimento
- 7.4.30. Relatório de Tempo de Espera por Usuário
- 7.4.31. Requisitos de mensagens
- 7.4.32. Permitir o envio de arquivos, imagens, áudio, emojis
- 7.4.33. Permitir citar mensagens anteriores do chat
- 7.4.34. Permite encaminhar mensagens para outras conversas internas e externa
- 7.4.35. Permite Finalizar mensagens
- 7.4.36. Permite iniciar novas mensagens
- 7.4.37. Deverá possuir API de integração com outras plataformas
- 7.4.38. Permitir visualizar o Ranking de Atendimentos
- 7.4.39. Deverá permitir visualizar um histórico das conversas
- 7.4.40. Estratégias diferentes por canal de entrada
- 7.4.41. Permitir capturar dado como nome, número de documento, endereço, etc..., está captura de dados deverá seguir os seguintes requisitos:
- 7.4.42. Perguntar sempre a informação ou somente a primeira vez que acessar a plataforma de atendimento;
- 7.4.43. Opção para confirmar a resposta (sim/não);
- 7.4.44. Resposta automática e personalizada para agradecer ao cliente por preencher a informação solicitada;
- 7.4.45. Opção para permitir ou proibir que o agente visualize informação;
- 7.4.46. Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;
- 7.4.47. Permitir o envio de emojis na pergunta e na resposta automática;
- 7.4.48. Permitir selecionar horário de solicitação da pergunta

## **8. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:**

### **8.1. SOLUÇÃO DE TELEFONIA FIXA:**

- 8.1.1. Arquitetura PABX IP: O sistema deve ser baseado em PABX IP.
- 8.1.2. Homologação Anatel: A central IP PABX deve ser homologada pela Anatel como Tipo/Categoria de Central Privada de Comutação Telefônica tipo I, com suporte ao protocolo SIP.
- 8.1.3. Capacidade: Deve suportar no mínimo 150 ramais e fornecer 100 ligações simultâneas para chamadas de saída.

### **9. Protocolos: Deve suportar o protocolo SIP padrão para operar com o terminal SIP, assim como as tecnologias WebRTC e SIP para comunicação.**

- 9.1.1. Detecção de Dígitos: Deve suportar detecção de informações de dígitos através de SIP INFO, tom DTMF In-band e RFC2833.
- 9.1.2. CODECs de Voz e Vídeo: Deve implementar diversos CODECs de voz e vídeo para garantir a qualidade da comunicação.
- 9.1.3. Serão aceitos para fins de contratação, equipamentos de comunicação que utilizem arquiteturas baseadas em PABX IP.
- 9.1.4. A central IP PABX deverá ser homologada pela Anatel como Tipo/Categoria de Central Privada de Comutação Telefônica tipo I, com suporte ao protocolo SIP, devendo obrigatoriamente ser apresentado o certificado constando explicitamente estas informações;
- 9.1.5. Para a comunicação, as tecnologias WebRTC e SIP devem ser suportadas.
- 9.1.6. O sistema deve suportar a detecção de informação de dígitos na interface SIP através da mensagem SIP INFO, tom DTMF In-band e RFC2833.



- 9.1.7.** Deverá implementar no mínimo os seguintes CODEC's de voz: G.711 a-law/ $\mu$ -law, G.723, G.726, G.729, Speex e ILBC, SLIN, OPUS;
- 9.1.8.** Deverá implementar no mínimo os CODEC's de vídeo: H263P, H264, VP8 e VP9.
- 9.1.9.** Criação de ilimitados troncos SIP com múltiplas operadoras VoIP ou outras Centrais Telefônicas integradas, sem necessidade de adição de licenças futuras;
- 9.1.10.** O sistema deve suportar atendimento automático e correio de voz intrínseco.
- 9.1.11.** Caso precise de servidor adicional a empresa deverá fornecer todo o hardware e software necessário.
- 9.1.12.** O sistema deve suportar registro via TLS, ou seja, de forma segura para garantir a privacidade do usuário;
- 9.1.13.** O sistema deve suportar atualização de firmware centralizada para o Media Gateway e Telefones IP.
- 9.1.14.** Toda a comunicação entre ramais gerenciada pelo PABX IP de forma centralizada deverá estar criptografada.
- 9.1.15.** O sistema deve suportar modos de operação (Horário Comercial e fora do horário Comercial) e deve ser configurado automaticamente pela barra de tempo pré-definida e manualmente pelo atendente do sistema.
- 9.1.16.** O sistema deve atualizar o horário através do servidor NTP automaticamente.
- 9.1.17.** O sistema de comunicação deve fornecer uma interface aberta através da qual todos os eventos do sistema / rede do sistema de telecomunicações, possam ser utilizados, e também possa realizar o controle de administração e manutenção. (Exibição de presença, controle CTI, monitoramento, etc.).
- 9.1.18.** Para a comunicação, as tecnologias WebRTC e SIP devem ser suportadas. **9.1.19.** Deve permitir criar senhas e níveis de acesso para usuários com diferentes permissões de acesso à interface web do PABX, sendo possível selecionar a quais telas do sistema cada usuário poderá ter acesso;
- 9.1.20.** Dever ser fornecido um sistema de gerenciamento, baseado em GUI (Graphical User Interface), bem como interface com acesso 100% web para permitir que administradores gerenciem a solução de qualquer PC por meio de um navegador web;
- 9.1.21.** Deverá possuir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, celulares, DDD, DDI, DDC, 0300, 0900, entre outros;
- 9.1.22.** Deverá suportar gravação de chamadas dos usuários pré-definidos automaticamente ou sob demanda.
- 9.1.23.** Os arquivos de áudio exportados deverão estar no formato MP3 ou WAV em padrão aberto, de forma a ser possível reproduzi-los em qualquer aplicativo de mídia (como Windows Media Player etc.) sem a necessidade de licenças ou senhas;
- 9.1.24.** As gravações deverão ser feitas em modo stereo, ou seja, em dois canais distintos, a fim de permitir validação posterior em apenas um canal da chamada;
- 9.1.25.** Todo o acesso as gravações deverão possuir logs de auditoria;
- 9.1.26.** Deverá possuir regra para exclusão de gravações antigas.
- 9.1.27.** Deve ser possível ouvir uma gravação diretamente pela interface web da central PABX IP, com controles de volume, play, pause, stop, avançar e retroceder;
- 9.1.28.** O PABX IP deverá permitir a localização rápida de qualquer gravação através da utilização dos seguintes critérios de pesquisa: data, hora, duração, canal, número do telefone chamador (NA), chamado (NB), número do protocolo;
- 9.1.29.** As gravações deverão ser acessíveis através de qualquer computador da rede e permitir monitorar a gravação (chamada) em tempo real, listar as gravações e ouvi-las, mediante relatório de gravações específico;
- 9.1.30.** O PABX IP deve permitir inserir comentários nas gravações realizadas;
- 9.1.31.** Deve permitir que textos de comentários inseridos nas gravações sejam utilizados como critério de pesquisa para localização de gravações;



**9.1.32.** Deverá permitir rastreamento de todas ações do usuário, para auditoria, incluindo verificação de seções ativas, seções inativas, por período, com indicações de acesso/visualização de telas do PABX, adição, edição, exclusão de usuários, acesso a ouvir gravações, download de arquivos, exclusão de gravações e exportação de relatórios;

**9.1.33.** O PABX IP deve gerar automaticamente um número de protocolo para cada gravação de chamada. O número deve ser único em todo sistema, e permitir a busca posterior para localização da gravação pelo número do protocolo;

**9.1.34.** O PABX IP deve permitir a vocalização do número de protocolo da gravação durante a realização de uma chamada, para que o cliente possa ouvir e anotar o mesmo;

**9.1.35.** Deverá possuir callback integrado para retorno de chamadas para celulares e telefones fixos, ou função “me ligue” do site;

**9.1.1.** A central deve permitir utilização de URL para click-to-call, visando integração com sistemas de terceiros;

**8.1.2.** O sistema deve suportar o encaminhamento de chamadas com base no status do ramal (Ocupado, sem resposta, ocupado/Sem resposta e incondicional) e Roteamento de chamadas com base no número do chamador.

**8.1.3.** O sistema deve suportar o serviço de busca e diretório de discagem através da integração com o servidor LDAP, esta integração deve suportar TLS.

**8.1.4.** O sistema deverá possuir URA (Unidade de Resposta Audível).

**8.1.5.** A URA deve permitir encaminhar automaticamente chamadas, de acordo com sua origem, para uma fila de atendimento, grupo de ramais ou ramal específico, sem necessidade de serviço adicional ou custo para o licitante;

**8.1.6.** Deverá ser possível utilizar arquivo de áudio em formato .WAV como mensagem da URA;

**8.1.7. Fornecerá os áudios o formato WAV para adicionar à URA.**

**9. O PABX IP deverá permitir criar múltiplas filas de atendimento e cada fila deve permitir vocalizar ao usuário a sua posição na fila de atendimento;**

**9.1.1.** Deve ser possível selecionar quais ramais são adicionados ou retirados das filas de atendimento;

**9.1.2.** Deverá ser permitido determinar com que estratégia a fila fará a distribuição das chamadas, tocar todos os ramais, chamar o ramal a mais tempo sem chamada, o ramal com o menor número de chamadas, de forma linear, em forma linear com memória sempre rotacionando a chamada.

**9.1.3.** Deverá ser possível escolher o destino da chamada ao ser desligado pelo agente, com o objetivo de encaminhar para pesquisa de satisfação.

**9.1.4.** No PABX IP, deverão poder ser criadas e editadas classificações das chamadas, para que o servidor possa, ao final de cada chamada, selecionar dentre as classificações disponíveis qual foi a mais adequada para a chamada atual;

**9.1.5.** Cada classificação de chamada deve ter um aspecto qualitativo “positivo” ou “negativo” intrínseco associado, de maneira que, ao selecionar determinada classificação, a qualificação seja atribuída automaticamente à chamada;

**9.1.6.** Deverá possibilitar a criação de até 10 (dez) salas de conferência simultaneamente;

**9.1.7.** Cada sala de conferência deve permitir, no mínimo, 20 (vinte) usuários simultâneos;

**9.1.8.** Deverá possuir as seguintes facilidades para todos os ramais:

- Atribuir nome para o usuário do ramal; } Senha personalizada para cada ramal;
- Desvio de chamadas;
- Encaminhamento de chamadas quando não disponível, sem atendimento e incondicional;
- Estacionamento de chamadas (call park);
- Captura de chamadas em grupo e individual;
- Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR);



- Identificação do ramal (DDR) nas chamadas realizadas pelo ramal para fora;
- Realizar chamadas para números externos através de código de acesso;
- Roteamento de chamadas entrantes e saintes, por origem e por destino, com possibilidade de manipulação de cifras de acordo com regras que podem ser configuradas pelo usuário;
- Regras de discagem com manipulação de cifras;
- Deverá permitir a realização de identificação de chamadas internas e externas do tipo BINA (B identifica A);
- Deverá possuir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, celulares, DDD, DDI, DDC, 0300, 0900, entre outros;
- Identificação do número do chamador e do nome do chamador;
- O PABX IP deve fornecer uma aplicação para conexão externa (API), com a finalidade de controle da central por aplicativos de terceiros, via integração CTI;
- O PABX IP deve fornecer integração via aplicação web tipo webhooks, que permite integração com outros sistemas de maneira a disponibilizar em sistemas de terceiras informações de chamadas ao início e final das mesmas, a saber: ID único da chamada, número de A, número de B, URL do arquivo de gravação e número do protocolo da gravação;
- A Central Telefônica deverá estar integrada com o chatgpt.
- A Central pode ser instalada em nuvem ou física em um appliance instalado diretamente no município, conforme necessidade desta administração.

**10. A solução seja em nuvem ou física deve ser do mesmo fabricante, e possuir homologação junto a Anatel na categoria de central privativa de comutação telefônica.**

- A central deve possuir a funcionalidade de pesquisa de satisfação de atendimento, com relatório de todas notas atribuídas em determinado período, da seguinte maneira: estatística geral de notas, incluindo quantidade total e percentual, por nota; estatística e notas individuais por atendente, por período; e esta funcionalidade deve estar integrada com as gravações das chamadas, para que seja possível auditar qualquer classificação/nota mediante audição da gravação da respectiva chamada, disponível no mesmo relatório;
- O relatório de pesquisa de satisfação deve permitir fazer quantas perguntas forem necessárias/desejáveis pelo administrador do sistema;

**11.** Na pesquisa de satisfação deverão constar, além dos resultados das perguntas personalizadas, no mínimo os indicadores CSAT (Customer Satisfaction Score) e NPS® (Net Promoter Score);

**12. MONITORAÇÃO DE CHAMADAS:**

**12.1.1.** Deverá existir uma tela de monitoração em tempo real das chamadas em curso/ativas, chamadas de cada ramal, chamadas dos troncos, chamadas das filas e gravações;

**12.1.2.** Deve ser possível ao gestor controlar todas as chamadas ativas, colocando-as em mudo, espera, desligar, transferir, fazer conferência e estacionar;

**12.1.3.** Deve ser possível fazer uma escuta, em tempo real, de qualquer chamada ativa, direcionando a chamada de escuta tanto para um ramal interno quanto para telefone externo (fixo ou móvel), com as seguintes opções: sem injeção de áudio, com injeção de áudio para a origem, com injeção de áudio para o destino, com injeção de áudio para ambos lados;



### **13. SEGURANÇA:**

**13.1.1.** Deve possuir ferramenta para backup de configurações de ramais e troncos **13.1.2.** Deverá possuir ferramenta para backup de configurações e de gravações, integrada em sua interface web;

**13.1.3.** Deve ser possível fazer backup das gravações utilizando protocolos CIFS (Samba), SSH e NFS, para qualquer tipo de servidor de rede, seja local ou remoto, de maneira automática mediante agendamento pelo administrador do sistema;

**13.1.4.** Deverá possuir os recursos de SBC.

**13.1.5.** Deverá suportar no mínimo os protocolos SIP/TCP e SIP/TLS, LDAP, LDAPs e HTTP e HTTPS;

**13.1.6.** Deverá registrar em logs as requisições de encaminhamentos aceitos;

**13.1.7.** Deverá registrar em logs as requisições rejeitadas/não aceitas;

**13.1.8.** Deverá remover automaticamente após um período estipulado, o endereço IP externo cuja tenha sido inserido automaticamente em uma blacklist e o mesmo não realizou tentativas rejeitadas neste intervalo;

**13.1.9.** Deverá possuir um limiar de tempo para incluir em uma lista de requisições suspeitas e rejeitar qualquer tipo de requisição deste endereço IP suspeito.

**13.1.10.** Deverá possuir segurança baseada certificado 802.1x EAP-TLS;

**13.1.11.** Criptografia fim a fim usando DTLS-SRTP;

**13.1.12.** Criptografia TLS para dados de mídia;

**13.1.13.** Protocolo TLS deverá suportar os métodos RSA com 3DES, RSA com AES-128, RSA com AES-256.

**13.1.14.** Deverá suportar TLS 1.2, DTLS 1.0 e DTLS 1.2.

**13.1.15.** Deverá suportar o protocolo ICE (Interactive Connection Establishment) RFC 5245;

**13.1.16.** Deverá suportar duplo fator de autenticação para os usuários;

**13.1.17.** Deverá suportar o acesso web através de HTTPS;

**13.1.18.** Deverá possuir filtro contra-ataques Denial of Service;

**13.1.19.** Deverá possuir ferramentas de ARP Spoofing para rejeitar mudanças inesperadas no mapeamento de endereços;

**13.1.20.** Deverá possuir a criptografia SRTP, sendo compatível com AES-128, AES-192 e AES256;

**13.1.21.** Para segurança de VoIP, o sistema deve suportar o padrão TLS, sRTP, AES, RSA.

**13.1.22.** O sistema deverá permitir cadastro de números em Blacklist;

### **14.2. COMUNICAÇÃO UNIFICADA:**

**14.2.1.** O sistema deve possuir solução de UC (Comunicação Unificada).

**14.2.2.** A solução deverá ser integrada com o Microsoft Teams.

**14.2.3.** O sistema deverá possibilitar a integração com Microsoft TEAMS, permitindo chamadas para usuários autorizados entre as soluções via função Direct Route;

**14.2.4.** O sistema deverá integrar com Microsoft TEAMS utilizando aplicações adicionais ao aplicativo da Microsoft agregando chamadas de voz e vídeo, sem a necessidade de licenças phone system da Microsoft.

**14.2.5.** As funções individuais de UC devem poder ser atribuídas aos usuários de acordo com suas funções através de modelos de administração.

**14.2.6.** É necessário um "client" que utilize tecnologias web modernas. Ele deve ser utilizado sem instalação local no navegador, com todas as funções principais. Clientes nativos que estendem estas funções centrais devem estar disponíveis em sistemas operacionais comuns (Windows, MAC, Linux). Estes clientes nativos também devem ser baseados em navegador.

**14.2.7.** Deverá ser fornecida licença para no mínimo 02 usuários expansíveis a totalidade de 50 ramais apenas por licença mediante aditivo contratual.



**14.2.8.** O sistema UC deve ser livremente expansível, a fim de implementar funções adicionais.

**14.2.9.** Deve possibilitar comunicação segura entre os gateways de voz através de certificados TLS;

**14.2.10.** O PABX IP deverá permitir cadastro de contatos e ramais, para que nos relatórios de chamadas e gravações apareçam os nomes cadastrados no sistema, tanto de cidadãos que entram em contato quanto de servidores que utilizam os ramais;

**14.2.11.** Gestão de contatos integrada e acessível aos usuários, permitindo criação unitária ou importação dos mesmos via arquivo em formato .CSV;

**14.2.12.** O cliente deve ser utilizável em qualquer número de dispositivos ao mesmo tempo. O usuário deve receber uma visão geral de todas as sessões ativas e ser capaz de terminá-las a partir de dentro da aplicação. O cliente deve poder ser utilizado com segurança em qualquer lugar, mesmo sem uma configuração de rede especial (VPN).

**14.2.13.** O cliente deverá possuir as seguintes funcionalidades:

- Presença;
- Chats individuais;
- Softphone;
- Controle de telefone de mesa;
- Vídeo Chamada;
- Relatórios;
- Gravação;
- Conferência.

**14.2.14.** Acesso à agenda de contatos da central, com busca pelo nome, criação, edição e exclusão de contatos;

**14.2.15.** Busca de histórico de chamadas e acesso às chamadas e gravações de chamadas, mediante permissionamento, por usuário. Assim, o servidor pode escutar uma gravação diretamente no seu ramal;

**14.2.16.** O cliente deve permitir a troca de mensagens com os participantes da conferência, grupo de chat;

**14.2.17.** Deve possibilitar a escolha de um participante da conferência para ser o único locutor, desativando automaticamente todos os demais microfones dos participantes até que a função tenha seu status alterado.

**14.2.18.** O cliente de comunicação unificada para PC deverá ser suportar sistema operacional Windows e MAC e Linux;

**14.2.19.** A aplicação cliente deve suportar vídeo com codec H.264, VP8 e VP9;

**14.2.20.** A aplicação cliente deve suportar áudio com codec G.711 e G.729, G722 e OPUS;

**14.2.21.** Deverá suportar protocolo DTLS, SRTP, STUN, TURN e ICE para segurança e também interoperabilidade com usuários externos;

**14.2.22.** A solução deverá permitir one number, onde um ramal e um "client" de UC possam.

## **15. TER O MESMO NÚMERO;**

**15.1.1.** A solução deverá permitir SSO (Single Sign-On);

### **15.2. APLICAÇÃO WEB:**

**15.2.1.** Sistema deve fornecer para 100% dos ramais um Workplace web;

**15.2.2.** Deverá ser disponibilizado através de aplicativo dedicado ou via browser (WebRTC);

**15.2.3.** Deverá ser compatível com Google Chrome, Firefox e MS Edge;

**15.2.4.** Como default no Workplace devem estar os recursos:

**15.2.5.** Status de Usuários;

**15.2.6.** Chat individual e em grupo;

**15.2.7.** Histórico de chamadas;



**15.2.8.** Configuração do perfil do usuário;

**15.2.9.** Todos os usuários da central controlar o seu próprio ramal, permitindo a geração de chamadas, a identificação de chamadas entrantes com o nome e número do contato que está ligando, fazer captura de chamadas de grupo, configurar encaminhamento (siga-me), não-perturbe e correio de voz, e também integrar e disponibilizar a base de contatos da central para cada ramal. Esta mesma aplicação deve permitir monitoração do status de todos os ramais da central desde que o usuário possua permissão, como por exemplo uma telefonista.

**15.3. RELATÓRIOS:**

**15.3.1.** O PABX IP deve gerar relatórios diretamente em sua interface web, a saber no mínimo: relatório de chamadas, de ramais, de troncos, de contas de usuários, de callback, de gravações, de transferências, e de classificação de chamadas;

**15.3.2.** As informações do relatório de chamadas devem englobar, entre outras: hora de início, hora de término e duração das chamadas, de todas chamadas recebidas e originadas, indicação se a chamada é entrante ou sainte, estado da ligação (completada, cancelada ou abandonada);

**15.3.3.** As informações do relatório de ramais devem englobar, entre outras: estatística geral, indicando a quantidade e percentual de chamadas recebidas e também de chamadas originadas, e seus respectivos tempos médio e tempo total. Este relatório também deve indicar o tipo, a quantidade e o percentual das chamadas (internas, Local Fixo/Longa distância, VC1/VC2/VC3 celular, serviços e chamadas internacionais)

**16.** As estatísticas acima devem ser especificadas também por cada ramal. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final;

**16.1.1.** As informações do relatório de troncos devem englobar, entre outras: estatísticas de chamadas originadas contendo a quantidade de tentativas de chamadas, índice de relação de chamadas atendidas/tentativas de chamadas (ASR – Answer-swizure ratio), taxa de eficácia da rede (NER – Network effectiveness ratio); estatísticas de chamadas recebidas, indicando a quantidade de chamadas por cada hora;

**16.1.2.** As informações do relatório de contas de usuários devem englobar, entre outras: estatística geral de chamadas originadas, indicando a quantidade e percentual de chamadas originadas com códigos de contas de usuários, e seus respectivos tempos médio e tempo total. Este relatório também deve indicar o tipo, a quantidade e o percentual das chamadas (internas, Local Fixo/Longa distância, VC1/VC2/VC3 celular, serviços e chamadas internacionais). As estatísticas acima devem ser especificadas também por cada conta, com a finalidade de se obter a quantidade de chamadas por cada usuário. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final; as informações do relatório de callback devem englobar, entre outras: data e hora /final.

**16.1.3.** As informações do relatório de callback devem englobar, entre outras: data e hora do callback, número de origem e número de destino, estado da ligação (sucesso/erro) e número de tentativas. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final;

**16.1.4.** As informações do relatório de gravações devem englobar, entre outras: data e hora de início e duração das chamadas, de todas chamadas recebidas e originadas, indicação se a chamada é entrante ou sainte, tipo das chamadas (internas, Local Fixo/Longa distância, VC1/VC2/VC3 celular, serviços e chamadas internacionais). Neste relatório deve ser possível ouvir as gravações diretamente via interface Web, fazer download do arquivo de gravação, inserir comentários e remover o arquivo de áudio. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final;



**16.1.5.** O PABX IP deve indicar que houve transferência de chamadas entre ramais, através de um relatório específico para este fim;

**16.1.6.** As informações do relatório de transferências devem englobar, entre outras: data e hora da chamada transferida, número do ramal de origem e número do ramal de destino, atendente, conta (se aplicável), números de origem e destino, hora de início, término e duração da chamada, indicação do tipo de chamada e a sua respectiva duração. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final, direção, tipo de chamada, conta, ramal/atendente.

**16.1.7.** As informações do relatório de classificação de chamadas devem englobar, entre outras: totalização de chamadas classificadas, quantidade e percentual de cada classificação atribuída, quantidade e percentual de qualificações positivas e negativas, detalhamento classificação de cada chamada incluindo data, hora de início, duração, número de origem, número de destino, agente, direção, estado, classificação, qualificação associada e comentários. Neste relatório também deve ser possível classificar manualmente as chamadas, inserindo comentários associados à classificação atribuída. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final, tipo de classificação, ramais e agentes;

## **17. QUALIDADE DO SERVIÇO:**

**17.1.** Em relação à Qualidade de Serviço a solução proposta deve possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- O sistema de voz deverá permitir o roteamento das chamadas para a PSTN no caso de falhas ou degradação da qualidade dos circuitos de dados;
- O sistema de voz deverá estar apto a priorizar o uso dos troncos em momentos de congestionamento;
- O sistema de voz deverá permitir a utilização de ferramentas para monitorar Qualidade de Serviço das chamadas de VoIP, o qual pode ser baseado em SNMP / para fácil acesso pelas tradicionais aplicações de gerenciamento de rede.

## **18. CARACTERÍSTICAS DE ACESSO APLICAÇÃO;**

**18.1.** Permitir login com Usuário e Senha;

**18.2.** Permitir Login através de OTP;

**18.3.** Permitir Login através de Leitura de QR Code ou importação da Galeria de imagens;

**18.4.** A senha deverá ter pelo menos seis caracteres e permitir uma combinação de letras maiúsculas, minúsculas, números e caracteres especiais.

**18.5.** Permite a solicitação de redefinição de senha através do e-mail;

## **19. FUNCIONALIDADES**

**19.1.** Realização de chamadas de áudio/vídeo através do teclado numérico;

**19.2.** Realização de chamadas através de discagem recente (Dial)

**19.3.** Realização de chamadas através do histórico de chamadas:

- TODAS
- PERDIDAS

**19.4.** Realização de chamadas de áudio ou vídeo através das agendas de contato disponíveis:

- FAVORITOS (Selecionados como favoritos)
- TODOS
- EMPRESARIAL (Que pertencem à mesma corporação)
- TELEFONE (Que estão na agenda do dispositivo móvel)

**19.5.** Deverá permitir os seguintes recursos de chamada:

- MUDO - A chamada em andamento pode ser silenciada usando o botão Mudo.
- HOLD/ESPERA - Colocar a chamada em espera usando o botão Hold.



- TRANSFERENCIA - Possibilitar duas opções de transferência;
- TRANSFERENCIA CEGA - Permite transferir a chamada para um grupo de destinatários ou outro atendente sem falar primeiro com o novo atendente.
- TRANSFERENCIA ASSISTIDA - Permite colocar a chamada em espera enquanto informa o novo atendente a respeito da transferência.
- DND - Função não perturbe, quando o botão DND está ativo, o usuário não recebe chamadas.
- ATENDIMENTO AUTOMATICO - Quando o recurso Atendimento automático está ativado e uma chamada é recebida, seu telefone atende automaticamente a chamada.
- ESCOLHA DE IDENTIFICAÇÃO - Possibilita qual o número de Caller ID o usuário irá utilizar para completar a chamada;

## 20. CONFIGURAÇÕES

- Visualizar Codecs de Áudio/Vídeo; Ativar e desativar a conta;
- Ativar desativar chamadas de Vídeo
- Alterar tipo de DTMF
- Tempo limite de expiração do registro
- Alterar o tipo de criptografia
- Atualizar a versão do Aplicativo
- Selecionar o Idioma (Obrigatória a disponibilidade do Português BR)
- Realizar a depuração de Bugs
- Limpar registros de chamadas
- Realizar teste de conexão
- Realizar Logout
- Permite definir uma foto de perfil

## 21. BATE-PAPO - Entre usuários do Aplicativo na mesma organização:

### 22. LICENÇA DE SOFTPHONE

- 22.1. Deverá ser compatível com sistemas Android, IOS, Windows e MAC;
- 22.2. Deverá estar disponível para Download na Google Play Store (Android)
- 22.3. Deverá estar disponível para Download na Apple AppStore (IOS)
- 22.4. Deverá possibilitar o recebimento **de chamadas mesmo com o aplicativo fechado em dispositivos móveis;**

### 23. PLATAFORMA DE GESTÃO DE USUARIOS;

- 23.1. Deverá possuir plataforma Web de gestão;
- 23.2. Possibilitar o acesso de administrador a plataforma de gestão;
- 23.3. Possibilitar criação de usuário individualmente;
- 23.4. Possibilitar a criação de usuários em Lote através de importação de arquivo .CSV;
- 23.5. Exportação de usuários em CSV
- 23.6. Possibilitar a criação de Perfis de configuração (Templates) de acordo com departamento ou setor;
- 23.7. Possibilita atualizar as configurações do usuário remotamente através da plataforma Web;
- 23.8. Possibilita o Envio de configurações pela plataforma web;
- 23.9. Possibilita editar ou apagar usuários através da plataforma Web;
- 23.10. Possibilitar a criação de até 2 menus com link de destino personalizado dentro da aplicação, possibilitando assim que o usuário seja direcionado ao um destino personalizado de acordo com a necessidade da organização (Plataforma de Chamado, site, etc.);
- 23.11. Permite alteração de senha de acesso a plataforma Web;
- 16.12. Lista Telefônica:
  - 23.12.1. Permite a Criação de Lista telefonia corporativa em nuvem compartilhada com mínimo de 100 mil contatos;



- 23.12.2. Permite a importação de contatos em massa através de arquivo .CSV;
- 23.12.3. Permite a inclusão de contatos individualmente
- 23.12.4. Permite que os contatos sejam adicionados a apenas um Perfil/Departamento;
- 23.13. API
  - 23.13.1. A plataforma possui possibilidade de API de integração com sistemas externos através de token para as principais ações;
- 23.14. Possibilita Configurar:
  - 23.14.1. Tipo de DTMF
  - 23.14.2. Tipo de Criptografia
  - 23.14.3. Número do Correio de Voz
  - 23.14.4. Ativar/Desativar função Transferência de chamadas
  - 23.14.5. Ativar/Desativar função Espera de chamadas
  - 23.14.6. Habilitar/Desabilitar Encaminhamento Incondicional de Chamadas
  - 23.14.7. Definir destino do encaminhamento Incondicional de chamadas
  - 23.14.8. Habilitar/Desabilitar Encaminhamento de chamadas em caso de ocupado
  - 23.14.9. Definir destino do Encaminhamento de chamadas em caso ocupado
  - 23.14.10. Habilitar/Desabilitar Encaminhamento de chamadas em caso sem resposta
  - 23.14.11. Definir destino do Encaminhamento de chamadas em caso sem resposta;
  - 23.14.12. Usuário SIP
  - 23.14.13. Senha SIP
  - 23.14.14. Servidor SIP
  - 23.14.15. Escolher protocolo SIP (udp,tcp,wss, tls)
  - 23.14.16. Porta SIP
  - 23.14.17. Servidor Proxy
  - 23.14.18. Identificador de chamadas
  - 23.14.19. Autenticar ID
  - 23.14.20. Ativar/Desativar Bate Papo
  - 23.14.21. Configurar 2 opções de link personalizado;
  - 23.14.22. Ativar/Desativar Sincronização de agenda de contatos em nuvem;
  - 23.14.23. Notificações Push } Permite o Envio de notificações push personalizadas para todos os usuários através da plataforma web;

#### **24. LICENÇAS DE SOLUÇÃO PARA VIDEOCONFÊRENCIA:**

**24.1.** As Licenças de Softphone para Videoconferência oferecem uma solução abrangente para comunicação e colaboração remota. Com suporte para múltiplas plataformas e uma variedade de recursos, essa solução permite reuniões virtuais altamente participativas, com até 900 participantes.

**24.2.** Especificações a serem atendidas:

**24.2.1.** Salas de áudio e Videoconferência: Permite a criação de salas para reuniões com ampla participação, suportando até 900 participantes simultâneos;

**24.2.2.** Acesso Via URL: As salas de áudio e videoconferência são acessíveis através de URLs únicas, facilitando o ingresso dos participantes;

**24.2.3.** Controle de Acesso: Os organizadores têm controle total sobre quem pode ingressar na reunião, podendo exigir permissão individual para cada participante;

**24.2.4.** Compatibilidade com Sistemas Operacionais: Disponível para Windows 10, IOS10 ou superior e Android 9 ou superior;

**24.2.5.** Publicação nas Lojas de Aplicativos: Disponível para download nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play).

**24.2.6.** Monitoramento de Presença: Os usuários podem monitorar o status de presença de contatos dentro da organização, diretamente no cliente softphone;

**24.2.7.** Alternância entre Dispositivos: Permite que o usuário alterne entre dispositivos durante uma ligação, mantendo a sessão da ligação ativa, com status de "ocupado".



**24.2.8.** Suporte a Codecs de Áudio e Vídeo: Suporta codecs de áudio G.711, G.729, G.722, e codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD.

**24.2.9.** Segurança Avançada: Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST, utilizando criptografia AES-128 e autenticação com função HAS SHA384. Suporte a SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e HMAC-SHA1 para autenticação.

**24.2.10.** Gravação e Transmissão ao Vivo: Permite gravação de reuniões (Voz e vídeo) localmente ou na nuvem, com no mínimo 10GB de espaço de armazenamento na nuvem. Também possibilita a transmissão ao Vivo (Live Streaming) nas plataformas Youtube e Facebook/Instagram.

**24.2.11.** Controle Remoto do Desktop: Permite o controle remoto do desktop, permitindo que participantes editem documentos diretamente no desktop do organizador da reunião;

**24.2.12.** Whiteboarding: Inclui recursos de whiteboarding para facilitar a colaboração e apresentações durante as reuniões.

**24.3.** Para a comprovação do atendimento aos requisitos estabelecidos no item 9. e subitens, deverá ser apresentado o datasheet da solução, sob pena de desclassificação da proposta em face a sua ausência.

## **25. DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**

**25.1.** Atestado de Capacidade técnica Profissional e operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito privado ou público, acompanhado do Acervo Técnico (CAT) devidamente registrado no CREA/CFT/CAU, comprovando o fornecimento de no mínimo 75 ramais, demonstrando que a proponente implantou solução de telefonia IP comporta por PABX IP, comodato de aparelhos, minutos ilimitados, compatíveis com o objeto deste, por um período não inferior a 12 (doze) meses.

**25.2.** Certidão de Registro de Pessoa Jurídica no CREA/CFT/CAU do estado de sua sede, dentro do prazo de validade;

**25.3.** Certidão de Registro de Pessoa Física no CREA/CFT/CAU do respectivo estado, dentro do prazo de validade;

**25.4.** Comprovação de vínculo do profissional indicado no CAT com a empresa proponente, mediante um dos documentos a seguir: • I – No caso de vínculo empregatício: cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), expedida pelo Ministério do Trabalho e Emprego (contendo as folhas que demonstrem o número de registro e a qualificação civil) e contrato de trabalho; • II – No caso de vínculo societário: ato constitutivo da empresa devidamente registrado no órgão de Registro de Comércio competente, do domicílio ou sede do licitante; • III – No caso de profissional autônomo/liberal: contrato de prestação de serviços.

**25.5.** Para a comprovação de que o licitante possui profissional qualificado para a instalação, configuração e operacionalização do PABX ofertado, durante a vigência contratual, será necessária a apresentação de um certificado expedido pelo fabricante ou revendedor autorizado do PABX. Além disso, a comprovação do vínculo empregatício do profissional qualificado deverá ser feita mediante a apresentação do registro empregatício;

**25.6.** Para a comprovação de que o licitante está apto a instalar, configurar e operacionalizar a solução para videoconferência, será necessária a apresentação de um certificado expedido pelo fabricante e/ou revendedor autorizado da solução. Além disso, a comprovação do vínculo empregatício do profissional qualificado deverá ser feita mediante a apresentação do registro empregatício.

**25.7.** Cópia da Licença ou extrato da publicação no Diário Oficial da União para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC); (Em cumprimento ao §1º, art. 1º, do anexo do Decreto nº 6.654/008);

**25.8.** cópia da licença ou da publicação do Diário Oficial da União para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)



Estado do Rio Grande do Sul  
PREFEITURA MUNICIPAL DE FORMIGUEIRO  
Central Municipal de Contratações

**25.9.** Os serviços de assistência técnica e suporte serão prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, os quais possuirão o conhecimento necessário para garantir um suporte eficaz e de qualidade.

**25.10.** Os técnicos designados pela contratada serão treinados e certificados nos produtos e soluções de telefonia oferecidos, garantindo assim um nível adequado de conhecimento e habilidades para resolver questões técnicas.

**25.11.** A contratada deverá manter uma equipe técnica disponível durante o horário comercial para atender às solicitações de assistência técnica e suporte da contratante. Além disso, a contratada deverá fornecer um número de telefone de suporte técnico e um sistema de registro de chamados para que a contratante possa reportar problemas e receber assistência de forma eficiente.

**25.12. DO QUANTITATIVO APROXIMADO**

LOTE ÚNICO		
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANT.
1	Solução de PABX IP, com fornecimento de minutos ilimitados para Fixo e Móvel Brasil	1
2	0800 com 8 canais com minutagem ilimitada;	1
3	Telefone IP 10/100 "Duas Contas SIP; 2 Linhas; 4 teclas sensíveis ao contexto com programação XML; Conferência de cinco vias; Tela LCD de 132 x 48 (2,41"); Discagem com um clique; Suporte ao Idioma Português; Agenda para download (XML, LDAP, até 2.000 itens), chamada em espera, log de chamadas (até 800 registros); Portas Ethernet de 10/100 Mbps, comutador duplo; Protocolos: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, IPV6, HTTP/HTTPS."	144
4	Telefone IP sem fio Características mínimas: LCD TFT colorido 128x160; 2 (duas) teclas programáveis, 5 (cinco) teclas de navegação/menu, 4 (quatro) teclas exclusivas para as funções; Compatibilidade HAC com aparelhos auditivos; Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita, AEC, AGC, redução de ruído ambiente; Áudio em HD; Conector para fones de 3,5 mm; Presilha removível para cinto; Deverá ser apresentado em conjunto com a proposta documento folder/datasheet ou equivalente que ateste o atendimento aos requisitos estabelecidos.	6
5	Base para Telefone sem fio, especificação mínima exigida: 05 (cinco) contas SIP por sistema; Possibilidade de até 05 (cinco) ramais de fones móveis por base; 3 (três) indicadores de LED: alimentação, rede, DECT; Botão de emparelhamento/paginação;	2



	1 porta Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática; PoE integrado; Suportar SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP-MED, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP; Codecs de voz: G.711µ/a-law, G.723.1, G.729A/B, G.726- 32, G.722, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, PLC; Agenda para download (XML, LDAP, até 1000 entradas); Log de chamadas de até 750 registros. Apresentar Certificado de Homologação e Datasheet.	
6	Licença de Softphone para uso em Smartphone, disponível nas plataformas IOS, Android e para PC (Windows e MAC)	15
7	Licença de usuário de chat corporativo	150
8	Licença de usuário de Chat com integração com o Whatsapp (Chatbot)	1
9	Licença de Softphone para a realização de videoconferência com até 900 participantes simultaneamente	1
10	Licença Disparador (Pacote com 100 disparos mensais)	1

## 26. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

26.1. A Contratada obriga-se a:

26.1.1. Disponibilizar todos os equipamentos, em SISTEMA DE COMODATO, conforme descrição;

26.1.2. Ocorrendo defeitos insanáveis nos equipamentos, tornando-os inoperantes, deverá ser procedida a troca destes no prazo máximo de 24 Horas a contar da solicitação de troca;

26.1.3. Instalar, configurar e testar os equipamentos, tendo em vista o seu correto funcionamento dos equipamentos;

26.1.4. Futuramente a Administração Municipal poderá solicitar novos equipamentos, tanto para os locais já contemplados pelo projeto básico, quanto para novos locais, conforme a necessidade diagnosticada pelo setor responsável;

26.1.5. O licitante vencedor deverá colocar um novo equipamento no lugar dos usados se houver muita incidência de consertos;

26.1.6. O licitante vencedor será responsável por todas as obrigações sociais de proteção aos seus profissionais, bem como todas as despesas necessárias para a execução dos serviços, objeto do presente Edital, incluindo despesas com deslocamentos, estadia, alimentação, salários, encargos sociais, previdenciários, comerciais, trabalhistas, equipamentos de proteção individual e quaisquer outros que se fizerem necessários ao cumprimento das obrigações decorrentes de serviços isentando integralmente o Município;

26.1.7. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

26.1.8. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;



**26.1.9.** reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

**26.1.10.** propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

**26.1.11.** Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação; quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução;

**26.1.12.** Fazer a transição contratual, quando for o caso;

**26.1.13.** Fornecer canal de atendimento através de Telefone, Chat, e-mail e chamados online;

**26.1.14.** Levar, imediatamente, ao conhecimento da Gestão Contratual, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado;

## **27. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

**27.1.** A Contratante compromete-se a:

**27.1.1.** Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, bem como atestar nas notas fiscais/faturas a efetiva execução dos serviços objeto do contrato, por meio de representante designado conforme disposto neste contrato;

**27.1.2.** Efetuar os pagamentos à CONTRATADA conforme o contrato;

**27.1.3.** Aplicar à CONTRATADA as penalidades regulamentares e contratuais;

**27.1.4.** Acompanhar a CONTRATADA quanto à manutenção dos requisitos de habilitação durante toda a vigência do contrato, tomando as medidas de rescisão e penalização para o caso de a CONTRATADA desatender tais requisitos.

**27.1.5.** Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

**27.1.6.** Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

**27.1.7.** Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

**27.1.8.** Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

**27.1.9.** Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

**27.1.10.** Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução, mediante abertura de chamado nos canais indicados/disponibilizados por esta;

**27.1.11.** Proporcionar livre acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, às suas dependências e equipamentos, quando se fizer premente e necessário ao bom andamento e prestação do serviço em apreço.

**27.1.12.** Realizar a abertura de chamados para a possibilidade de resoluções dos problemas.

## **28. FORMAS DE PAGAMENTO:**

**28.1.** A nota fiscal/fatura deverá ser apresentada ao responsável pelo recebimento do serviço, o qual terá o prazo máximo de 05 dias úteis da apresentação para atestar o cumprimento pela empresa das obrigações contratuais;

**28.2.** A data da apresentação da nota fiscal/fatura será devidamente registrada nos autos do processo pelo responsável em atestar o recebimento do bem ou serviço;



**28.3.** O pagamento será efetuado em até 15 (quinze) dias a contar do recebimento da nota fiscal/fatura;

**28.4.** O pagamento será creditado em nome da Contratada, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas no Edital;

**28.5.** O pagamento, mediante a emissão de qualquer modalidade de ordem bancária, será realizado desde que a Contratada efetue a cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias;

### **29. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:**

Secretaria Municipal de Administração

Órgão: 04 Administração

Unidade: 01 Administração

Atividade: 2005 – Manutenção das atividades da sec/unidade

Natureza: 3.3.90.39 Serviços de terceiros pessoa jurídica

Fonte: 1500 Recurso Livre

Detalhamento: 0

### **30. DA VIGÊNCIA:**

30.1. O contrato terá vigência por 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado de acordo com a legislação vigente.

### **31. DOS LOCAIS DE ENTREGA E INSTALAÇÃO:**

31.1. Os equipamentos (novos e 1º uso) deverão ser entregues e instalados nos locais indicados pela administração municipal.

### **32. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:**

32.1. O Gestor e Fiscalizador do Contrato será o servidor Fabrício Venturini Gonçalves.

32.2. As informações sobre dúvidas quanto a este Termo de Referência poderão ser direcionadas à Central de Contratações desta Prefeitura Municipal de Formigueiro – RS, através do e-mail: [licitacao@formigueiro.rs.gov.br](mailto:licitacao@formigueiro.rs.gov.br) ou pelo telefone (55) 3236 – 1200.

Formigueiro, 03 de setembro de 2024.  
Fabiano Ilha da Luz  
Secretário Municipal da Administração



**ANEXO II**  
**MINUTA DA ATA**  
**ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº (....) / 2024**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 32/2024**  
**PROCESSO Nº 750/2024**  
**Validade: (....) de (.....) de 2024 a (....) de (.....) de 2025**

Aos (....) dias do mês de (.....) de 2024, nas dependências da Administração Municipal de Formigueiro, situada à Av. João Isidoro, nº 222, bairro centro, nesta cidade, nos termos do art. 82, da Lei nº 14.133/2021, de 1º de abril de 2021, o órgão gerenciador (OG), devidamente designado pela autoridade competente, face a classificação das propostas apresentadas no processo de contratação através do Pregão Eletrônico nº 32/2024, para REGISTRO DE PREÇOS, por deliberação do Pregoeiro e equipe de apoio, homologada em (....)/(....)/2024 e publicada no Diário oficial do Município, em (....)/(....)2024, resolve REGISTRAR OS PREÇOS da empresa (.....) Ltda, CNPJ n.º (.....), com sede à (.....), Bairro (.....), CEP (.....), cidade de (.....)- (.....), participante da licitação, com critério de julgamento menor preço, observadas as cláusulas estabelecidas no edital que regeu o certame, conforme a seguir.

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

I- Contratação de prestação de serviços para o desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão Integrada de telefonia, customização, integração com sistemas existentes, treinamento de usuários e suporte técnico contínuo para o Município, conforme detalhado no Termo de Referência.

II- A presente Ata de Registro de Preços tem por finalidade, registrar os preços dos itens especificados no Anexo I do processo de contratação indicado no preâmbulo

**CLÁUSULA SEGUNDA - DA VALIDADE**

I- O prazo de validade da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada por igual período desde que comprovado o preço vantajoso, conforme art. 84 da Lei nº 14.133/2021.

II- Conforme art. 83, da Lei nº 14.133/2021, a Administração não está obrigada a realizar contratação por intermédio dessa Ata, podendo adotar, para tanto, licitação específica para o pretendido, desde que motivadamente, assegurando-se, todavia, a preferência de contratação aos registrados, no caso de igualdade de condições.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DO CONTRATO**

I- Para a contratação dos itens registrados nessa Ata, poderá ser dispensada a celebração de contrato com o licitante registrado, se preenchidos os requisitos do art. 95, incisos I e II, e § 1º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

**CLÁUSULA QUARTA - DOS PREÇOS**

I- Os preços ofertados pelas empresas na licitação serão devidamente registrados, conforme demonstrativo abaixo:

Lot e	Item	Especificação	Un	Quant	Valor Mensal	Valor Anual
01	01	Contratação de prestação de serviços para o desenvolvimento	SV	12		



Estado do Rio Grande do Sul  
PREFEITURA MUNICIPAL DE FORMIGUEIRO  
Central Municipal de Contratações

	e implementação de um Sistema de Gestão Integrada de telefonia, customização, integração com sistemas existentes, treinamento de usuários e suporte técnico contínuo para o Município, conforme detalhado no Termo de Referência.			R\$	R\$
--	---	--	--	-----	-----

**II- VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO**

Estima-se para a contratação almejada o valor total de R\$ (.....) (.....), conforme soma dos itens e quantitativos acima relacionados.

**CLÁUSULA QUINTA – DO PAGAMENTO**

**I-** O pagamento será efetuado contra empenho, após a entrega dos serviços executados, por intermédio da Tesouraria do Município e mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura.

**II-** Os recursos orçamentários, para fazer frente às despesas da presente licitação no caso de aquisição, serão alocados quando da emissão das notas de empenho.

**III-** A nota fiscal/fatura emitida pelo fornecedor deverá conter, em local de fácil visualização, a indicação do número do processo, número do pregão e do pedido de empenho, a fim de se acelerar o trâmite de recebimento do material e posterior liberação do documento fiscal para pagamento.

**IV-** O pagamento será efetuado no prazo até o 15 (quinze) dias a contar da liquidação da Nota do Empenho.

**V-** Ocorrendo atraso no pagamento, os valores serão corrigidos monetariamente pelo IGPM/FGV do período, ou outro índice que vier a substituí-lo, e a Administração compensará a contratada com juros de 1% ao mês, pro rata.

**VI-** O pagamento será efetuado através de transferência bancária, para o Banco, Agência e Conta Corrente, citada na Proposta da participante.

**CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS**

**I-** Em princípio os preços contratados não sofrerão reajuste, em conformidade com o § 1º do art. 2º da Lei Federal n.º 10.192, de 14/02/2001.

**II-** Fica ressalvada a possibilidade da concessão do reequilíbrio econômico-financeiro com base no inciso II, Alínea “d”, do art. 124 da Lei 14.133/2021, em face de fatos supervenientes após o início da vigência do registro dos preços em vista às condições de mercado aplicáveis à espécie. Para tanto, o fornecedor deverá formalizar e encaminhar à Administração Municipal/Setor de Licitações e Contratos, pedido de reequilíbrio econômico-financeiro devidamente fundamentado e justificado, acompanhado de documentos que comprovem a procedência do pedido, através de cópias de Nota Fiscal de aquisições anteriores e Nota Fiscal com preço atual, ou outros documentos que entender pertinentes.

**III-** Fica estabelecido o prazo de 15 (quinze) dias, para a resposta ao pedido de reequilíbrio.

**IV-** Após a análise da documentação para a concessão do reequilíbrio, a Administração deverá observar os demais preços do mercado e se for o caso, convocar o classificado em



2º lugar para abrir negociação com relação aos novos preços solicitados pelo 1º colocado, quando esse poderá perder sua posição.

V- Quando o preço inicialmente registrado, por motivo superveniente tornar-se superior aqueles praticados no mercado, seja embasada em pesquisa de mercado ou no surgimento de quaisquer alterações conjunturais que tenham provocado redução dos preços do mercado atacadista, independentemente de solicitação da detentora da ata de registro de preços, a Administração, ou a quem ela delegar, poderá a qualquer tempo, rever e reduzir os preços registrados.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DAS CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO**

I- As solicitações de fornecimento à licitante serão feitas pelo próprio Órgão Participante (OP), por escrito, através de ordem de compra, preenchida em modelo próprio, datada e assinada pela autoridade competente, com cópia obrigatória ao Órgão Gerenciador (OG).

II- As ordens de compra poderão ser encaminhadas por meio eletrônico ou por outra forma admitida pela Administração.

III- Os Serviços deverão ser efetuados nos endereços determinados pelo OP, em dias úteis, das (....) :(....) às (....) :(....) horas.

IV- Dentro do prazo de vigência da ata, a empresa 1ª colocada está obrigada ao fornecimento dos serviços, desde que obedecidas às condições do pedido de empenho e cláusulas do processo de contratação, que precedeu a formalização dessa Ata.

V- Os itens entregues em desacordo com as especificações do edital ou do termo de referência, no caso de contratação direta, ou ainda em desacordo ao contrato, caso celebrado, deverão ser rejeitados pela Administração, em observância ao art. 140, § 1º, da Lei nº 14.133/2021, e retirados nos seguintes prazos:

- a) imediatamente, se a rejeição ocorrer no ato dos serviços; e
- b) em até 02 dias após a contratada ter sido devidamente notificada, caso a constatação de irregularidade seja posterior à entrega.

VI- A recusa da contratada em não atender à solicitação dos serviços levará à instauração de processo administrativo especial para eventual aplicação das sanções previstas pela inexecução.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DO CANCELAMENTO DO REGISTRO DE LICITANTE E DO PREÇO REGISTRADO**

I- O licitante que teve seu preço registrado poderá ter seu **registro cancelado** da presente Ata, **com consequente aplicação das penalidades** previstas no edital, no termo de referência, se no caso de contratação direta, ou no contrato, assegurado o contraditório e a ampla defesa, nas seguintes hipóteses:

- a) quando o fornecedor descumprir as condições da ata de registro de preços sem motivo justificado;
- b) quando o fornecedor não retirar a nota de empenho, ou instrumento equivalente, no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa razoável;
- c) quando o fornecedor não aceitar manter seu preço registrado, na hipótese de não comprovação da existência de fato superveniente que inviabilize o preço registrado; ou
- d) quando o fornecedor sofrer a sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei Federal nº 14.133/2021.

II- O licitante que teve seu preço registrado poderá ter seu **registro cancelado** da presente Ata, **sem aplicação das penalidades** previstas no edital, no termo de referência, se no caso de contratação direta, ou no contrato, assegurado o contraditório e a ampla defesa, nas seguintes hipóteses:

- a) quando o fornecedor solicitar o cancelamento por escrito, por estar impossibilitado de cumprir as exigências desta Ata por fato superveniente à licitação, alheio à sua vontade, decorrente de caso fortuito ou força maior, desde que o pedido de cancelamento seja devidamente comprovado com a respectiva documentação da situação alegada;



b) falecimento do registrado.

**III-** O cancelamento do registro nas hipóteses previstas no item 6.1 será formalizado por despacho da Administração, garantidos os princípios do contraditório e da ampla defesa.

**IV-** Na hipótese de cancelamento do registro de fornecedor, a Administração poderá convocar os demais licitantes registrados em ata, em ordem de classificação.

**V-** O licitante que teve seu preço registrado poderá ter o **cancelamento dos preços** registrados da presente Ata, **sem a consequente aplicação das penalidades** previstas no edital, no termo de referência, se no caso de contratação direta, ou no contrato, assegurado o contraditório e a ampla defesa, nas seguintes hipóteses:

a) quando por razão de interesse público;

b) quando a pedido do fornecedor, decorrente de caso fortuito ou força maior;

c) quando o preço registrado se tornar superior ao preço praticado no mercado, por motivo superveniente, a Administração convocará o fornecedor para negociar a redução do preço registrado e não houver êxito nas negociações.

**VI-** No caso de se tornar desconhecido o endereço do fornecedor, as comunicações necessárias serão feitas por publicação no diário oficial, considerando-se, assim, para todos os efeitos, cancelado, o licitante, da ata de registro de preços.

#### **CLÁUSULA NONA - DAS PENALIDADES**

**I.** Pelo inadimplemento das obrigações, na condição de participante/Licitante, conforme a infração, estarão sujeitas às seguintes penalidades:

**a)** deixar de apresentar a documentação exigida no certame: suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 2 anos e multa de 10% sobre o valor estimado da contratação.

**b)** manter comportamento inadequado durante o pregão: afastamento do certame e suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 2 anos;

**c)** deixar de manter a proposta ou lance (recusa injustificada para contratar): suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 5 anos e multa de 10% sobre o valor estimado da contratação;

**d)** executar a Ata de Registro de Preços e/ou contrato, com irregularidades, passíveis de correção durante a execução e sem prejuízo ao resultado: advertência;

**e)** executar a Ata de Registro de Preços e/ou contrato, com atraso injustificado, até o limite de 10 (dez) dias, após os quais será considerado como inexecução contratual: multa diária de 0,5 % sobre o valor atualizado do contrato;

**f)** inexecução parcial da Ata de Registro de Preços e/ou contrato: suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 3 anos e multa de 8% sobre o valor correspondente ao montante não adimplido do contrato;

**g)** inexecução total da Ata de Registro de Preços e/ou contrato: suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 5 anos e multa de 10% sobre o valor atualizado do contrato;

**h)** causar prejuízo material resultante diretamente de execução contratual: declaração de inidoneidade cumulada com a suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo de 5 anos e multa de 10 % sobre o valor da Ata de Registro de Preços e/ou contrato.

**II-** As penalidades serão registradas no cadastro da contratada, quando for o caso.

**III-** Nenhum pagamento será efetuado pela Administração enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que for imposta ao fornecedor em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.



**IV-** Poderá ainda, quando for o caso, participante/ licitante, ser enquadrado no Artigo 26, do Decreto Municipal 4.975/2024.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DA FISCALIZAÇÃO**

**I-** Cabe a(as) Secretaria(s) Municipal(ais) (.....), através dos Gestores e Fiscalizadores, nomeados através da Portaria nº (.....), proceder à Gestão e fiscalização rotineira dos itens recebidos, quanto à quantidade, qualidade, compatibilidade com as características ofertadas na proposta e demais especificações que se fizerem necessárias, conforme previsto no art. 117, da Lei Federal nº 14.133/2021.

**II-** Os fiscais estão investidos no dever de recusar, em parte ou totalmente, o material ou serviço que não satisfaça as especificações estabelecidas ou que seja entregue/executado fora dos dias e horários preestabelecidos, conforme dispõe o art. 140, § 1º da Lei Federal nº 14.133/2021.

**III-** As irregularidades constatadas deverão ser comunicadas ao Secretário da pasta, no prazo máximo de 5 (cinco dias), sem prejuízo de o próprio fiscal notificar o registrado para adotar as providências necessárias para correção ou, quando for o caso, recomendar ao Secretário a instauração de processo para a aplicação das penalidades cabíveis.

**IV-** O OG promoverá ampla pesquisa no mercado em periodicidade 6 meses, de forma a comprovar que os preços registrados permanecem compatíveis com os nele praticados, condição indispensável para a solicitação da aquisição, em observância ao previsto no art. 82, § 5º, IV da Lei nº 14.133/2021.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS CASOS FORTUITOS OU DE FORÇA MAIOR**

**I-** Serão considerados casos fortuitos ou de força maior, para efeito de cancelamento da Ata de Registro de Preços ou de não aplicação de sanções, os inadimplementos decorrentes das situações a seguir:

- a) greve geral;
- b) calamidade pública;
- c) interrupção dos meios de transporte;
- d) condições meteorológicas excepcionalmente prejudiciais; e
- e) outros casos que se enquadrem no parágrafo único do art. 393, do Código Civil Brasileiro (Lei nº 10.406/2002).

**II-** Os casos acima enumerados devem ser satisfatoriamente justificados pelo fornecedor.

**III-** Sempre que ocorrerem as situações elencadas, o fato deverá ser comunicado ao OP, em até 24 horas após a ocorrência. Caso não seja cumprido este prazo, o início da ocorrência será considerado como tendo sido 24 horas antes da data de solicitação de enquadramento da ocorrência como caso fortuito ou de força maior.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - FORO**

**I-** Para a resolução de possíveis divergências entre as partes, oriundas da presente Ata, fica eleito o Foro da comarca de São Sepé, com recusa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, por assim acordarem, declaram as partes aceitarem todas as disposições estabelecidas na presente Ata que, lida e achada conforme, vai assinada pela Administração Municipal, representada pelo Prefeito Municipal, pelo representante do Órgão Gerenciador, e pelo representante legal da EMPRESA REGISTRADA.

Formigueiro, (...) de (...) de 2024.

\_\_\_\_\_  
Jocelvio Gonçalves Cardoso



Estado do Rio Grande do Sul  
PREFEITURA MUNICIPAL DE FORMIGUEIRO  
Central Municipal de Contratações

Prefeito Municipal – Contratante

\_\_\_\_\_  
(.....) - Contratada  
CNPJ nº (.....)



### ANEXO III

**Minuta de Contrato**  
**Contrato nº (...)/2024**  
**Vinculado ao Pregão nº 32/2024**  
**Processo nº 750/2024**

Contrato celebrado entre o Município de Formigueiro, CNPJ n.º 97.228.126/0001-50, com sede na Avenida João Isidoro, nº 222, telefone 55-3236-1200, CEP 97210-000, neste ato representado pelo Senhor **Jocelvio Gonçalves Cardoso**, Prefeito Municipal de Formigueiro, doravante denominado “CONTRATANTE” e a empresa (.....) **Ltda**, CNPJ n.º (.....), com sede à Rua (.....), nº (....), CEP (.....), Bairro (.....), (.....) – (...), representada pelo Sr. (.....), RG nº (.....) e CPF nº (.....), de ora em diante denominada simplesmente “CONTRATADA”, tem entre si como justo e contratado o que segue:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA– DO OBJETO:**

I- Contratação de prestação de serviços para o desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão Integrada de telefonia, customização, integração com sistemas existentes, treinamento de usuários e suporte técnico contínuo para o Município, conforme detalhado no Termo de Referência.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA - DO PREÇO:**

I - O preço a ser pago pelo fornecimento do objeto do presente contrato será de R\$ (.....) (.....), conforme proposta da CONTRATADA vencedora da licitação.

II – Todas as despesas com os custos para execução do contrato, como tributos e legislação trabalhista, incidentes sobre o objeto contratado, serão de inteira responsabilidade da empresa contratada.

III – o valor das impressões excedentes, será calculado da seguinte forma:

#### **CLÁUSULA TERCEIRA - DO PRAZO PARA EXECUÇÃO:**

I – O prazo de início da execução será de 15 (quinze) dias corridos, a partir do pedido de empenho.

II – O prazo previsto no item imediatamente anterior poderá ser prorrogado somente uma única vez pelo mesmo período, devendo para isso estar devidamente justificado junto a fiscalização do contrato.

III – O não cumprimento do prazo previsto nos itens supramencionados nesta Cláusula, será considerado como desistência por parte da contratada para a execução do Contrato, sujeito a imposição das penalidades.

#### **CLÁUSULA QUARTA - DA VIGÊNCIA E RENOVAÇÃO DO CONTRATO:**

I - O presente contrato terá vigência por 12 (doze) meses, após a sua assinatura, tendo como prazo inicial dia (...) e prazo final dia (...).

#### **CLÁUSULA QUINTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:**

I- As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta das dotações orçamentárias especificadas abaixo, sem prejuízo da possibilidade da emissão de reforços ou anulações, em razão da disponibilidade orçamentária, ou ainda, nova determinação legal:

#### **Secretaria Municipal de Administração**



Órgão: 04 Administração  
Unidade: 01 Administração  
Atividade: 2005 – Manutenção das atividades da sec/unidade  
Natureza: 3.3.90.39 Serviços de terceiros pessoa jurídica  
Fonte: 1500 Recurso Livre  
Detalhamento: 0

#### **CLÁUSULA SEXTA - DO PAGAMENTO:**

I- O pagamento será efetuado contra empenho, após a entrega total dos produtos executados no mês, por intermédio da Tesouraria do Município e mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura.

II- Os recursos orçamentários, para fazer frente às despesas da presente licitação no caso de aquisição, serão alocados quando da emissão das notas de empenho.

III- A nota fiscal/fatura emitida pelo fornecedor deverá conter, em local de fácil visualização, a indicação do número do processo, número do pregão e da ordem de fornecimento, a fim de se acelerar o trâmite de recebimento do material e posterior liberação do documento fiscal para pagamento.

IV- O pagamento será efetuado no prazo até o 15º (décimo quinto) dia a contar da liquidação da Nota do Empenho.

V- Ocorrendo atraso no pagamento, os valores serão corrigidos monetariamente pelo IGPM/FGV do período, ou outro índice que vier a substituí-lo, e a Administração compensará a contratada com juros de 1% ao mês, pro rata.

VI- O pagamento será efetuado através de transferência bancária, para o Banco, Agência e Conta Corrente, citada na Proposta da participante.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DO REAJUSTE E DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO/ FINANCEIRO**

I- Na hipótese de prorrogação do prazo contratual previsto neste instrumento, o valor ajustado, objetivando manter o equilíbrio econômico/financeiro, será REAJUSTADO anualmente pela variação do índice do IGP-M ocorrido nos doze meses antecedentes.

II - Diante da ocorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis que venham a inviabilizar a execução do contrato nos termos inicialmente pactuados, será possível a alteração dos valores pactuados visando o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro, mediante a correspondente comprovação da ocorrência e do impacto gerado, respeitando-se a repartição objetiva de risco estabelecida.

a) O reequilíbrio econômico-financeiro poderá ser indicado pelo **CONTRATANTE** ou solicitado pela **CONTRATADA**.

b) Em sendo solicitado o reequilíbrio econômico-financeiro, o **CONTRATANTE** responderá ao pedido dentro do prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados da data do protocolo correspondente, devidamente instruído da documentação suporte.

c) Dentro do prazo previsto no item acima, o **CONTRATANTE** poderá requerer esclarecimentos e realizar diligências junto a **CONTRATADA** ou a terceiros, hipótese em que o prazo para resposta será suspenso.

#### **CLÁUSULA OITAVA - RECEBIMENTO DO OBJETO**

I - O objeto do presente contrato será recebido:

II - Provisoriamente, de forma sumária, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, designado pelo **CONTRATANTE**, com verificação posterior da conformidade do serviço com as exigências contratuais. O recebimento provisório deverá ocorrer no ato da entrega do serviço, pela **CONTRATADA**, mediante documento.

III - Definitivamente por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante assinatura de termo de recebimento definitivo comprovando o atendimento das



exigências contratuais. O recebimento definitivo ocorrerá depois de transcorrido o prazo de 03 (três) dias úteis do recebimento provisório.

IV - O recebimento provisório ou definitivo não eximirá a **CONTRATADA** de eventual responsabilização em âmbito civil pela perfeita execução do contrato.

#### **CLÁUSULA NONA – GARANTIA DO OBJETO**

I - A **CONTRATADA** se responsabilizará pela execução dos serviços conforme solicitado pelo **CONTRATANTE**.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA- DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES:**

##### **I- DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

- a) Disponibilizar todos os equipamentos, em SISTEMA DE COMODATO, conforme descrição;
- b) Ocorrendo defeitos insanáveis nos equipamentos, tornando-os inoperantes, deverá ser procedida a troca destes no prazo máximo de 24 Horas a contar da solicitação de troca;
- c) Instalar, configurar e testar os equipamentos, tendo em vista o seu correto funcionamento dos equipamentos;
- d) Futuramente a Administração Municipal poderá solicitar novos equipamentos, tanto para os locais já contemplados pelo projeto básico, quanto para novos locais, conforme a necessidade diagnosticada pelo setor responsável;
- e) O licitante vencedor deverá colocar um novo equipamento no lugar dos usados se houver muita incidência de consertos;
- f) O licitante vencedor será responsável por todas as obrigações sociais de proteção aos seus profissionais, bem como todas as despesas necessárias para a execução dos serviços, objeto do presente Edital, incluindo despesas com deslocamentos, estadia, alimentação, salários, encargos sociais, previdenciários, comerciais, trabalhistas, equipamentos de proteção individual e quaisquer outros que se fizerem necessários ao cumprimento das obrigações decorrentes de serviços isentando integralmente o Município;
- g) indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- h) atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- i) reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- j) propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- k) Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação; quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução;
- l) Fazer a transição contratual, quando for o caso;
- m) Fornecer canal de atendimento através de Telefone, Chat, e-mail e chamados online;
- n) Levar, imediatamente, ao conhecimento da Gestão Contratual, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado;

##### **II - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**



- a)** Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, bem como atestar nas notas fiscais/faturas a efetiva execução dos serviços objeto do contrato, por meio de representante designado conforme disposto neste contrato;
- b)** Efetuar os pagamentos à CONTRATADA conforme o contrato;
- c)** Aplicar à CONTRATADA as penalidades regulamentares e contratuais;
- d)** Acompanhar a CONTRATADA quanto à manutenção dos requisitos de habilitação durante toda a vigência do contrato, tomando as medidas de rescisão e penalização para o caso de a CONTRATADA desatender tais requisitos.
- e)** Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- f)** Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- g)** Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- h)** Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- i)** Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- j)** Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução, mediante abertura de chamado nos canais indicados/disponibilizados por esta;
- k)** Proporcionar livre acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, às suas dependências e equipamentos, quando se fizer premente e necessário ao bom andamento e prestação do serviço em apreço.
- l)** Realizar a abertura de chamados para a possibilidade de resoluções dos problemas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES:**

I - Pelo inadimplemento das obrigações, seja na condição de participante do processo licitatório ou de contratada, conforme a infração, estarão sujeitas às seguintes penalidades:

- a)** deixar de apresentar a documentação exigida no certame: suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 2 anos e multa de 10% sobre o valor estimado da contratação.
- b)** manter comportamento inadequado durante o processo licitatório: afastamento do certame e suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 2 anos;
- c)** deixar de manter a proposta ou lance (recusa injustificada para contratar): suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 5 anos e multa de 10% sobre o valor estimado da contratação;
- d)** executar a Ata de Registro de Preços e/ou Contrato, com irregularidades, passíveis de correção durante a execução e sem prejuízo ao resultado: advertência;
- e)** executar a Ata de Registro de Preços e/ou Contrato, com atraso injustificado, até o limite de 10 (dez) dias, após os quais será considerado como inexecução contratual: multa diária de 0,5 % sobre o valor atualizado do contrato;
- f)** inexecução parcial da Ata de Registro de Preços e/ou Contrato: suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 3 anos e multa de 8% sobre o valor correspondente ao montante não adimplido do contrato;
- g)** inexecução total da Ata de Registro de Preços e/ou Contrato: suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 5 anos e multa de 10% sobre o valor atualizado do contrato;



h) causar prejuízo material resultante diretamente de execução contratual: declaração de inidoneidade cumulada com a suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo de 5 anos e multa de 10 % sobre o valor da Ata de Registro de Preços e/ou Contrato.

II- As penalidades serão registradas no cadastro da contratada, quando for o caso.

III- Nenhum pagamento será efetuado pela Administração enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que for imposta ao fornecedor em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

IV – Sujeito ainda, quando for o caso, às sanções previstas no art. 26 do Decreto Municipal nº 4.975/2024.

V - Na aplicação das sanções/penalidades serão considerados:

a) A natureza e a gravidade da infração cometida.

b) As peculiaridades do caso concreto.

c) As circunstâncias agravantes ou atenuantes.

d) Os danos que dela provierem para o CONTRATANTE.

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

VI - Na aplicação das sanções previstas nesta cláusula, será oportunizado à **CONTRATADA** defesa, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da sua intimação.

VII - A aplicação das sanções de impedimento e de declaração de inidoneidade requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão designada pelo **CONTRATANTE** composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:**

I - A gestão e a fiscalização do contrato serão feitas observando as regras da legislação Federal e regramento Municipal, no que couber.

II - A gestão do contrato ficará a cargo do Servidor (.....), designado através da Portaria nº (.....), emitida pelo Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal.

III - A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por (.....), fiscal(is) ou por seu(s) respectivo(s) substituto(s), designado através da Portaria nº (.....), emitida pelo Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal, sendo este responsável pela aceitação dos serviços prestados, devendo declarar no verso da Nota Fiscal ou em documento em separado.

IV - Dentre as responsabilidades do(s) fiscal(is) está a necessidade de anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, inclusive quando de seu fiel cumprimento, determinando o que for necessário para a regularização de eventuais faltas ou defeitos observados.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA EXTINÇÃO**

I - As hipóteses que constituem motivo para extinção contratual estão elencadas no art. 137 da Lei Federal nº 14.133/2021, que poderão se dar, após assegurados o contraditório e a ampla defesa à **CONTRATADA**.

II - A extinção do contrato poderá ser:

a) Determinada por ato unilateral e escrito do **CONTRATANTE**, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta.

b) Consensual, por acordo entre as partes, desde que haja interesse do **CONTRATANTE**.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO VÍNCULO:**



Estado do Rio Grande do Sul  
PREFEITURA MUNICIPAL DE FORMIGUEIRO  
Central Municipal de Contratações

I- Este contrato está vinculado ao Pregão Eletrônico nº (...)/2024, Processo n.º (...)/2024, e a proposta da empresa (.....), contratada.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL:**

I- Este Contrato, bem como os demais instrumentos a ele relacionados estão subordinados a Lei Federal nº 14.133/2021.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO FORO:**

I- Fica eleito o Foro da Comarca de São Sepé, para dirimir quaisquer dúvidas que possam emanar do presente Contrato.

II- E por estarem justos e contratados e de pleno acordo com tudo que se encontra no presente instrumento, assinam em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença de 02 (duas) testemunhas.

Formigueiro- RS, (.....) de (.....) de 2024.

**Jocelvio Gonçalves Cardoso**  
Prefeito Municipal - Contratante

(.....) **Ltda**  
CNPJ n.º (.....) - Contratada

(.....)  
(.....) - Fiscalizador do Contrato

**Testemunhas:**

\_\_\_\_\_  
CPF n.º

\_\_\_\_\_  
CPF n.º



#### ANEXO IV

### Modelo da Proposta de Preços, que deverá ser apresentada em papel timbrado da empresa

Nome da empresa (Razão Social):

CNPJ:

Endereço completo:

Telefone:

E-mail:

### Proposta de Preços para o Pregão Eletrônico nº 32/2024 – Processo nº 750/2024- Prefeitura Municipal de Formigueiro

**Objeto:** Constitui objeto a contratação de prestação de serviços para o desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão Integrada de telefonia, customização, integração com sistemas existentes, treinamento de usuários e suporte técnico contínuo para o Município, conforme detalhado no Termo de Referência.

Item	Descrição	Unid.	Quant	Valor Unit. (R\$)	Valor Total (R\$)
1					

1.0	Despesas com deslocamentos (combustível)	
1.1	Despesa com pessoal	
1.2	Encargos Sociais/Despesas Administrativas	
1.3	Impostos	
1.4	Lucratividade	
	<b>Total do Orçamento</b>	

Valor total da proposta: R\$ .....(.....).

Prazo de validade da proposta:

Condição de pagamento:

Local e data:

**Assinatura do responsável pela proposta**

Identificação (Nome, RG, CPF e cargo)



**ANEXO V**  
**MODELO DE DECLARAÇÃO CONJUNTA**  
**(PAPEL TIMBRADO DO LICITANTE)**

EMPRESA XXXXXXXX, inscrita no CNPJ (MF) nº XXXXXXXXXXXXXXXX, com sede na Av. XXXX, por intermédio de seu representante legal XXXXXXXXXXXXXXXX, infra-assinado, portador da Carteira de Identidade nº XXXXXX SSP/XX, CPF nº XXXXXXXX, em cumprimento ao solicitado no Edital de Pregão Eletrônico nº 32/2024, DECLARA, sob as penas da lei, que:

- a) O cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital, respondendo o declarante pela veracidade das suas informações, na forma da lei.
- b) O cumprimento dos requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, microempreendedor individual, produtor rural pessoa física, agricultor familiar ou sociedade cooperativa de consumo, se for o caso, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 ao 49 da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006, como condição para aplicação do disposto nos itens deste edital, **quando for o caso**.
- c) Declaração de observância do limite de R\$ 4.800.000,00 na licitação, limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, **quando for o caso**.
- d) Que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.
- e) Não possui em seu quadro de pessoal empregado menor de 18 anos, em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menor de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 anos (art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal);



- f) Que cumpra as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e outras normas específicas, quando for o caso, para fins de desempate.
- g) Não possui em seu quadro de pessoal servidor público do Poder Executivo Municipal exercendo funções de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil, de gerência, administração ou tomada de decisão, (inciso IV, do art. 14º da Lei 14.133/2021);
- h) Não está impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta (inciso III, do art. 14 da Lei 14.133/2021);

**(local), (dia) de (mês) de 2024.**

---

**Nome da empresa**