



Prefeitura Municipal de Sapucaia do Sul

**AVISO DE LICITAÇÃO**  
**Pregão Eletrônico Registro de Preços nº 071/2022**

**OBJETO: REGISTRO PARA FUTURA E EVENTUAL CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO DE VOZ SOBRE IP (VOIP), INCLUINDO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC, PLATAFORMA DE PABX VIRTUAL, UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA) E CENTRAL ATENDIMENTO, FORMANDO UMA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA, HOSPEDADA EM DATACENTER DA CONTRATADA.**

INÍCIO DE RECEBIMENTO DE PROPOSTAS: **22/09/2022 às 17h00min.**

LIMITE PARA RECEBIMENTO DE PROPOSTAS: **05/10/2022 às 13h45min.**

INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA: **05/10/2022 às 14h00min.**

LOCAL: **Município de Sapucaia do Sul, no seguinte endereço eletrônico: [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br) ou em link no site [www.sapucaiaodosul.rs.gov.br](http://www.sapucaiaodosul.rs.gov.br)**

REFERÊNCIA DE TEMPO: para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF).

PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: **MÍNIMO 60 DIAS**

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: **Menor Preço Unitário**

CONDIÇÃO DE PAGAMENTO: **A condição expressa no edital.**

PREGOEIRA RESPONSÁVEL: **Fernanda Rodrigues**

Sapucaia do Sul, 22 de Setembro de 2022.



Processo Digital nº. 18860/2022

Requisição nº. 1336/2022

O Município de Sapucaia do Sul, por meio da Diretoria de Compras e Licitações, torna público que realizará licitação na modalidade, Pregão Eletrônico Registro de Preços, tipo Menor Preço Unitário regido pela Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, regulamentada pelo Decreto Municipal nº. 3368, de 27 de agosto de 2007; pelo Decreto Federal nº 10.024/2019; e subsidiariamente com as disposições da Lei Federal nº. 8.666/93, cujo objeto é a registro para futura e eventual contratação de empresa especializada para prestação de Serviços de comunicação de Voz sobre IP (VoIP), incluindo Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, plataforma de PABX Virtual, Unidade de Resposta Audível (URA) e Central Atendimento, formando uma solução de comunicação unificada, hospedada em Datacenter da Contratada. Conforme especificações descritas no Termo de Referência (Anexo I), o qual passa a ser parte integrante do presente edital, devendo ser observadas as seguintes disposições:

**1. Condições gerais para participação:**

1.1. Empresas legalmente constituídas cujo exercício da atividade econômica seja compatível com o objeto da presente licitação, que cumpram com os requisitos de habilitação descritos no item 5 deste edital e que tenham realizado o cadastro/credenciamento junto ao Portal de Compras Públicas.

1.2. Não poderão participar da presente licitação:

1.2.1. Os interessados temporariamente suspensos de participar em licitação e impedidos de contratar com esta Administração Municipal, nos termos do artigo 87, inciso III, da Lei Federal 8.666/1993;

1.2.2. As empresas declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública nas suas esferas Federal, Estadual ou Municipal, nos termos do artigo 87, inciso IV, da Lei Federal 8.666/1993;

1.2.3. Os interessados enquadrados nas hipóteses do artigo 9º, da lei federal 8.666/1993;

1.2.4. As empresas que estiverem sob concordata, concurso de credores, dissolução, liquidação e/ou declaradas inidôneas pela Administração Pública, ou impedidas legalmente;

1.2.5. Empresas que não funcionem no País;

1.2.6. Pessoas Físicas.

**2. Credenciamento e participação do certame:**

2.1. Para participar do certame, o licitante deverá se credenciar no sistema “PREGÃO ELETRÔNICO” através do site [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br)

2.1.1. O credenciamento dos licitantes dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.

2.1.2. O credenciamento do licitante junto ao provedor do sistema implicará a responsabilidade legal do



licitante ou seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

2.2. O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade do licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Município de Sapucaia do Sul, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

2.3. Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou da desconexão de seu representante.

2.4. Como condição de participação no certame, a proponente, através de seu representante legal, deverá apresentar, exclusivamente por meio do sistema, as seguintes Declarações:

a) DECLARAÇÃO assinada pelo representante legal da empresa, que comunicará fato superveniente e impeditivo de habilitação. Conforme modelo Anexo III item “a”.

b) DECLARAÇÃO específica, assinada pelo representante legal da empresa, de que não foram declarados INIDÔNEOS para licitar ou contratar com o poder público, nos termos do inciso IV do art. 87 da Lei Federal nº. 8.666/93, conforme modelo Anexo III, item “b”;

c) DECLARAÇÃO que se inclui no regime diferenciado e favorecido previsto pela Lei Complementar nº. 123/2006 e que não se utiliza indevidamente desse benefício, conforme modelo (Anexo III, item “d”) ou CERTIDÃO simplificada ou cópia do enquadramento em Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP, autenticada pela Junta Comercial.

d) DECLARAÇÃO de que não possui em seu quadro societário servidor público da ativa, ou empregado de empresa pública ou de sociedade de economia mista, do órgão celebrante, conforme modelo Anexo III, item “e”;

e) DECLARAÇÃO específica de que não participou na elaboração do projeto básico / termo de referência e de não possuir vínculos de dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico ou subcontratado com o(s) responsável(is) pela elaboração do projeto básico / termo de referência, conforme modelo no Anexo III item “f”;

2.5. Qualquer dúvida, em relação ao acesso no sistema operacional, poderá ser esclarecida pelo número 3003-5455 (atendimento nacional), junto à Central de Atendimento do Portal de Compras Públicas.

### **3. Envio das propostas e Documentos de Habilitação:**

3.1. As propostas e os documentos de habilitação deverão ser enviados exclusivamente por meio do sistema, até a data e horário estabelecidos no preâmbulo deste edital, e poderão ser retirados ou substituídos até a abertura da sessão pública.

3.2. O licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema, sendo que a falsidade da declaração sujeitará o licitante às sanções legais:



3.2.1. O cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital, como condição de participação;

3.2.2. O cumprimento dos requisitos legais para a qualificação como microempresas ou empresas 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 123/2006, como condição para aplicação do disposto ao objeto deste edital.

3.3. Eventuais outros documentos complementares à proposta e à habilitação, que venham a ser solicitados pelo(a) pregoeiro(a), deverão ser encaminhados no prazo máximo de 48 horas.

#### **4. Proposta:**

4.1. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras a sua proposta e lances;

4.2. A Proposta de Preço deverá consignar expressamente os valores unitários e totais dos serviços objetos deste edital, em moeda nacional. Nos preços deverão estar contempladas quaisquer vantagens, abatimentos, impostos, taxas e contribuições sociais, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, que eventualmente incidam sobre a operação ou, ainda, toda e qualquer despesa que venha a incidir sobre os preços dos serviços;

4.3. O **VALOR UNITÁRIO** será considerado para a fase de lances, devendo na proposta de preços estarem discriminados todos os valores que compõem o preço de disputa.

4.4. O prazo mínimo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias, a contar da data da sessão do pregão eletrônico. Se na proposta não constar, subentende-se 60 (sessenta) dias.

4.5. As propostas deverão atender integralmente o Termo de Referência (Anexo I) deste edital.

4.6. Serão considerados, para fins de julgamento, os valores constantes nos preços ofertados até, no máximo, duas casas decimais após a vírgula;

4.7. Caso algum licitante apresente proposta de preços com mais de dois dígitos após a vírgula, os dígitos que ultrapassarem as duas casas decimais serão desconsiderados para fins de classificação e julgamento.

#### **4.8 DA GARANTIA**

4.8.1A garantia desta contratação, por se tratar de PRESTAÇÃO DE SERVIÇO está atrelada à cláusula que dispõe a informação de que o pagamento será efetuado sempre após a comprovação do atendimento MENSAL, conforme previsto em contrato.

#### **4.9 SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO**

Assistência técnica especializada para manter o perfeito funcionamento, segurança e atualização da solução.

Requisitos técnicos:

4.9.1. A contratada deverá investigar diagnosticar e resolver incidentes e problemas relativos aos produtos da solução.



4.9.2.A contratada deverá realizar atualizações corretivas e evolutivas de software e firmware, incluindo pequenas atualizações de release, reparos de pequenos defeitos (bug fixing, patches), ajustes e configurações, bem como, realizar demais procedimentos destinados a recolocar os equipamentos em perfeito estado de funcionamento.

4.9.3.A contratada deverá fornecer informações e esclarecimentos de quaisquer dúvidas sobre otimizações; atualizações; manutenção; falhas; operação; e utilização da solução sempre que solicitado pela contratante.

4.9.4.A contratada deverá disponibilizar canais para abertura de solicitação de suporte, para que os técnicos da contratante, responsáveis pela solução, possam solicitar atendimento sempre que notarem instabilidade ou comportamento anormal no sistema de telefonia;

4.9.5.Todos os chamados técnicos feitos pela contratante deverão ser registrados pela contratada em sistema para acompanhamento e controle da execução dos serviços;

4.9.6.Na abertura dos chamados técnicos serão fornecidas informações como prioridade, descrição do problema e nome do responsável técnico, para abertura da respectiva ocorrência;

4.9.7.Os chamados técnicos serão classificados por criticidade, de acordo com o impacto no ambiente de telefonia da contratante, no momento da abertura do chamado conforme abaixo:

4.9.7.1.Severidade Crítica: Sistema indisponível ou com severa degradação de desempenho, com paralisação total da comunicação.

4.9.7.2.Severidade Moderada: Sistema disponível, com mau funcionamento, ocasionando baixa degradação de desempenho ou comprometimento em um dos elementos do sistema, que coloque em risco a disponibilidade do sistema;

4.9.7.3.Severidade Baixa: Sistema disponível, sem impacto em seu desempenho ou disponibilidade:

4.9.7.3.1. Consultas gerais;

4.9.7.3.2. Atividades de administração da solução;

4.9.7.3.3. Atividades de configuração e otimização da solução;

4.9.8. Os atendimentos devem ser classificados pelo nível de severidade, que será informado pela instituição no momento da abertura do chamado e devem ser respeitados os respectivos prazos de atendimento de acordo com a classificação.

4.9.9. O prazo para a conclusão do atendimento de um chamado técnico, seja virtual, telefônico ou presencial, dependerá do seu grau de severidade, que será estabelecido pela instituição, em função da seriedade do problema, de acordo com a tabela abaixo:

TIPO DE SERVIÇO	GRAU DE SEVERIDADE	INÍCIO DO ATENDIMENTO	SOLUÇÃO
Suporte Técnico	Crítico	Em até 4 (quatro) horas úteis após o registro da solicitação.	Em até 8 (oito) horas corridas
	Moderado	Em até 12(doze) horas úteis após o registro da solicitação.	Em até 24 (vinte e quatro) horas corridas
	Baixo	Em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o registro da solicitação.	Em até 72 (setenta e duas) horas corridas

4.10.A contratada deverá oferecer ao menos dois canais para solicitação de suporte:

4.10.1. Via web, em sistema próprio para abertura de solicitação de atendimento, que:

4.10.1.1. Esteja disponível 24 horas por dia, durante todo o período de vigência do contrato;

4.10.1.2. Permita à contratada abrir solicitações;

4.10.1.3. Interagir com os técnicos da contratada que estejam vinculados ao atendimento;

4.10.2. Via contato telefônico, que deve estar disponível de segunda a sexta, das 07:00 às 17:30



horas. Nessa modalidade, a contratada deverá registrar o atendimento no sistema web de solicitação de atendimento adotado e informar o protocolo do atendimento ao técnico requerente do atendimento.

4.11. Os serviços assistência técnica e suporte técnico deverão estar disponíveis por no mínimo 08 (oito) horas por dia, 05 (cinco) dias por semana, nos dias úteis e horário comercial, por técnicos devidamente habilitados e credenciados pelo fabricante ou desenvolvedor da solução, com nível de certificação compatível com as atividades a serem executadas, e sem qualquer ônus adicional.

4.12. Para cada chamado técnico, o fornecedor deverá informar um número de controle (protocolo) para registro, bem como manter histórico de ações e atividades realizadas.

4.13. O encerramento do chamado será dado por um dos técnicos responsáveis da contratante após conclusão dos serviços e disponibilização da solução para uso em perfeitas condições de funcionamento, no local de instalação.

4.14. Não serão computados para efeito de apuração do SLA:

4.14.1. Falhas causadas por infraestrutura da CONTRATANTE, configuração ou uso inadequado do Software ou equipamentos a ele interligados, incompatibilidade entre o PABX IP e eventuais programas ou equipamentos utilizados pelo CLIENTE;

4.14.2. Interrupções ou suspensão para ajustes técnicos e/ou manutenção, a ser comunicado previamente à CONTRATANTE;

4.14.3. Situações de caso fortuito ou força maior.

## **5. Documentação necessária para HABILITAÇÃO:**

5.1. Para fins de habilitação neste pregão, a licitante deverá enviar os seguintes documentos, observando o procedimento disposto no item 3 deste edital.

### **5.2. Habilitação Jurídica:**

- a) Registro Público, no caso de empresário individual;
- b) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- c) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

Parágrafo Único. A exigência de documento comprobatório da situação jurídica da empresa participante, conforme item 5.2. letras a, b e c, faz-se necessária inclusive para a verificação da compatibilidade do objeto social da licitante com o objeto a ser contratado por esta licitação.

### **5.3. Habilitação Fiscal:**

- a) prova de inscrição no Cadastro Geral de Pessoa Jurídica (CNPJ/ME);
- b) prova de regularidade quanto aos tributos e encargos sociais administrados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e quanto a Dívida Ativa da União administrada pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional – PGFN (Certidão Conjunta Negativa);
- c) prova de regularidade com a Fazenda Estadual, relativa ao domicílio ou sede do licitante;
- d) prova de regularidade com a Fazenda Municipal, relativa ao domicílio ou sede do licitante;
- e) prova de regularidade (CRF) junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

### **5.4. Regularidade Trabalhista:**

- a) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a



apresentação de certidão negativa, nos termos do título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

**5.5. Qualificação Econômica – financeira:**

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

**5.6. Declarações:**

a) DECLARAÇÃO conforme modelo Anexo III, item “c”, de que a empresa cumpre com o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, Lei nº. 9.854/99 e na Lei federal nº 8.666/93, de que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze anos);

5.7. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para a abertura da sessão pública.

5.8. Os documentos solicitados deverão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração Municipal ou publicação em órgão da imprensa oficial.

5.9. Em sendo habilitados a Documentação e a Proposta de Preço, o licitante será considerado vencedor e lhe será adjudicado o objeto do certame.

**6. Procedimento licitatório:**

6.1. No dia e hora indicados no preâmbulo deste edital, o pregoeiro abrirá a sessão pública, com a divulgação das propostas de preço recebidas, as quais devem estar em perfeita consonância com o Termo de Referência - Anexo I deste edital.

6.2. Incumbirá aos licitantes o acompanhamento das operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão e a responsabilidade pelos ônus decorrentes da perda de negócios pela inobservância das mensagens emitidas pelo sistema ou em razão de desconexão.

6.3. Os licitantes deverão manter a impessoalidade, sob pena de serem excluídos do certame pelo pregoeiro.

6.4. Serão consideradas aceitáveis as propostas que:

a) atendam a todos os termos deste edital;

b) contenham preço compatível com os praticados no mercado;

c) Para a aceitabilidade e julgamento das propostas, o licitante classificado em primeiro lugar, logo após o encerramento da etapa de lances, será convocado com prazo definido pelo pregoeiro a encaminhar a proposta de preço final ajustada ao valor proposto.

6.5. O Modo de disputa será “Aberto” conforme estipulado no Decreto Federal 10.024/2019;

6.6. Aberta a etapa competitiva, os licitantes poderão encaminhar lance exclusivamente por meio do provedor eletrônico.



- 6.7. Os licitantes poderão, durante o horário fixado para recebimento de lances, oferecer lances sucessivos, com valores inferiores ao último lance registrado no sistema.
- 6.8. Não serão aceitos dois ou mais lances do mesmo valor, prevalecendo o lance recebido e registrado em primeiro lugar pelo provedor.
- 6.9. Somente serão aceitos lances com intervalo mínimo de R\$ 100,00 (Cem reais) entre os mesmos. Qualquer lance eventualmente registrado com valor inferior a R\$ 100,00 (Cem reais) em relação ao último lance registrado será desclassificado pelo (a) Pregoeiro (a) responsável;
- 6.10. Durante a sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelos demais licitantes, sendo vedada a identificação do detentor do lance, conforme item 6.3 supracitado.
- 6.11. No modo de disputa aberto, conforme item 6.5 deste edital, a etapa de envio de lances na sessão pública durará dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública;
- 6.12. A prorrogação automática da etapa de envio de lances será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários;
- 6.13. Na hipótese de não haver novos lances na forma estabelecida nos itens 6.11 e 6.12, a etapa de lances será encerrada automaticamente.
- 6.14. A sessão pública do pregão só estará concluída depois de declarados os vencedores do certame e encerrado o prazo para manifestação de intenção de interposição de recurso, cabendo aos licitantes manterem-se conectados ao sistema até o final desta etapa.
- 6.15. Após verificar se há necessidade de desempate previsto nos itens 6.19 e 6.20. O pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o menor lance, para que seja obtido preço melhor e assim decidir sobre sua aceitação.
- 6.16. Em havendo desconexão entre o(a) pregoeiro(a) e os demais licitantes por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes.
- 6.17. Quando houver desconexão com o pregoeiro no decorrer da etapa de lances e o sistema permanecerem acessível aos licitantes para recepção dos lances, os atos até então praticados serão considerados válidos, se possível a retomada do certame pelo(a) pregoeiro(a).
- 6.18. O(A) pregoeiro(a) poderá suspender cancelar ou reabrir a sessão pública a qualquer momento.
- 6.19. Será assegurada como critério de desempate a preferência de contratação para as Microempresas – ME e Empresas de Pequeno Porte – EPP, conforme a Lei Complementar nº. 123, de 14 de dezembro de 2006, que tenham declarado que se enquadram nessas categorias.
- 6.20. Entende-se por empate quando as propostas apresentadas pelas Microempresas – ME e Empresas de Pequeno Porte – EPP sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada.





6.21. Não ocorrerá o empate se a proposta mais bem classificada já for de Microempresas – ME e Empresas de Pequeno Porte – EPP.

6.22. O Sistema de Compras Eletrônicas informará as empresas que se enquadrarem como Microempresas – ME ou Empresas de Pequeno Porte – EPP.

6.23. Ocorrendo o empate, a Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP melhor classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado. A proposta deverá ser apresentada no prazo máximo de 05 (cinco) minutos a partir da solicitação do pregoeiro, sob pena de preclusão.

6.24. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas Microempresas – ME e Empresas de Pequeno Porte – EPP que se encontrem no intervalo estabelecido no item 6.20, será realizado sorteio eletrônico entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.25. Não ocorrendo a contratação da Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do item 6.20, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

6.26. Na hipótese de não contratação, nos termos previstos nos itens 6.19 e 6.20, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, ou seja, da empresa que não se enquadra como microempresa ou empresa de pequeno porte que apresentou a melhor proposta.

6.27. O pregoeiro anunciará o licitante de melhor lance, imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após negociação e decisão acerca da aceitação do lance de menor valor.

## **7. Condições de pagamento:**

7.1. A forma de pagamento do Município de Sapucaia do Sul é por empenho de despesa.

7.2. O pagamento da prestação do serviço realizado será feito mediante apresentação da respectiva nota fiscal ou nota fiscal-fatura e deverá registrar o número do contrato e/ou número do empenho, bem como o período a que se refere o serviço realizado.

7.3. O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias após o recebimento da respectiva fatura corretamente preenchida, pelo departamento competente da Secretaria Municipal da Fazenda. Se o término deste prazo coincidir com dia em que não houver expediente na Prefeitura, considerar-se-á como vencimento o primeiro dia útil imediato.

7.4. As notas fiscais/faturas emitidas com erro deverão ser substituídas. Neste caso, o Município de Sapucaia do Sul efetuará a devida comunicação à CONTRATADA, para que dentro do prazo fixado para o pagamento, proceda na sua regularização. No mais, o Município disporá de até 15 (quinze) dias, a partir da correção das notas fiscais/faturas ou da sua substituição para efetuar o seu pagamento, sem prejuízo ao disposto no item 7.3.



7.5. A liberação do pagamento ficará condicionada à consulta prévia ao Sistema de Cadastramento do Município para verificação da situação da CONTRATADA em relação às condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, cujo resultado será impresso e juntado ao processo.

7.6. O Município, só autorizará a realização dos pagamentos, se houver por parte do setor requisitante do objeto licitado, o necessário ATESTO dos serviços prestados pela empresa vencedora, no verso da Nota Fiscal.

## **8. Sanções:**

8.1. A LICITANTE que, por qualquer forma, não cumprir as normas deste edital estará sujeita às seguintes sanções, assegurados o contraditório e ampla defesa:

8.1.1. Suspensão do direito de licitar e contatar com a Administração pelo prazo de 2 (dois) anos e multa de 10% sobre o valor estimado da contratação, no caso da LICITANTE deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

8.1.2. Em caso de manter comportamento inadequado durante o Pregão, estará sujeito ao afastamento do certame e a suspensão do direito de licitar e contatar com a Administração pelo prazo de 2 (dois) anos;

8.1.3. Caso o LICITANTE não mantenha a proposta e/ou se recuse injustificadamente à celebração do contrato ficará sujeito à suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de até 5 (cinco) anos e multa de 10% sobre o valor estimado da contratação.

8.2. A CONTRATADA que, por qualquer forma, não cumprir as normas do contrato celebrado está sujeita às seguintes sanções, assegurados o contraditório e ampla defesa:

8.2.1. Advertência;

8.2.2. Multa;

8.2.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Direta, Autárquica e Fundacional, as Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Município de Sapucaia do Sul;

8.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

8.3. As sanções previstas nos subitens 8.2.1, 8.2.3 e 8.2.4 poderão ser aplicadas juntamente com a sanção de multa.

8.4. A advertência consiste em repreensão por escrito imposta pelo não cumprimento das normas do contrato celebrado.

8.5. A multa aplicável será de:

8.5.1. 0,3% (três décimos por cento) do valor do contrato, por dia de atraso na entrega do(s) bem(s) adquirido(s), limitada a 10% (dez por cento) do valor global da contratação;

8.5.2. 5% (cinco por cento) por descumprimento do prazo da execução do serviço, calculados sobre o valor total do contrato ou da nota de empenho, sem prejuízo da aplicação da multa prevista nos subitem 8.5.1 quando for o caso;



8.5.3. 10% (dez por cento) pela recusa injustificada em prestar o objeto, calculado sobre o valor correspondente à parcela do contrato não cumprida;

8.5.4. 10% (dez por cento) pela rescisão da avença, calculados sobre o valor total do contrato ou da nota de empenho;

8.5.5. 10% (dez por cento) pelo não cumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto quanto ao prazo de execução, calculados sobre o valor total do contrato ou da nota de empenho.

8.6. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de execução do serviço, se dia de expediente normal no órgão ou entidade interessada, ou do primeiro dia útil seguinte.

8.7. A multa poderá ser aplicada juntamente com outras sanções segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, desde que observado o princípio da proporcionalidade.

8.8. Decorridos 30 (trinta) dias de atraso injustificado na prestação do serviço, a nota de empenho ou o contrato deverão ser, respectivamente, cancelado ou rescindido, exceto se houver justificado interesse público em manter a avença, hipótese em que será aplicada multa.

8.9. Também pode ensejar a aplicação de multa à empresa contratada, o descumprimento, pela mesma, das obrigações trabalhistas, previdenciárias, de segurança do trabalhador, entre outras afins, em relação aos seus empregados; A multa prevista será de 10% do valor total do contrato.

8.10. A suspensão e o impedimento são sanções administrativas que temporariamente obstem a participação em licitação e a contratação com a Administração Direta, Autárquica e Fundacional, as Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Município de Sapucaia do Sul, sendo aplicadas nos seguintes prazos e hipóteses:

8.10.1. Por até 24 (vinte e quatro) meses, quando a CONTRATADA falhar ou fraudar na execução total ou parcial do contrato;

8.10.2. Por até 5 (cinco) anos, quando a CONTRATADA: não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa, cometer fraude fiscal ou praticar quaisquer atos ilegais ou imorais visando frustrar os objetivos da contratação;

8.11. O descredenciamento ou a proibição de credenciamento no sistema de cadastramento de fornecedores do Município de Sapucaia do Sul são sanções administrativas acessórias à aplicação de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Direta, Autárquica e Fundacional, as Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Município, sendo aplicadas, por igual período.

8.11.1. A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública será aplicada à vista dos motivos informados na instrução processual, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

8.11.2. A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública permanecerá em vigor enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação



perante a própria autoridade que aplicou a sanção – a qual será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir os prejuízos resultantes da sua conduta – limitada ao prazo de 2 (dois) anos em quaisquer hipóteses;

8.11.3. A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública produz efeitos em relação tanto à Administração Direta, Autárquica e Fundacional, às Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Município de Sapucaia do Sul, quanto à Administração Pública da União, demais Estados, Municípios e Distrito Federal.

8.12. Todas as sanções e penalidades aplicadas serão registradas no sistema de cadastramento de fornecedores do Município de Sapucaia do Sul;

## **9. Impugnação e Recurso Administrativo:**

### 9.1. Impugnação:

9.1.1. As impugnações deverão ser interpostas conforme Art. 24 do decreto federal nº. 10.024/19. Decairá do direito de impugnar os termos do edital, aquele licitante que não o fizer até o 3º (terceiro) dia útil que anteceder a abertura do envelope com a proposta, falha ou irregularidade que o viciar, sendo que tal comunicação terá efeito de recurso.

9.1.2. As impugnações deverão ser protocoladas por meio eletrônico, através do endereço de e-mail licitacoes.compras@sapucaiaodosul.rs.gov.br, ou através do sistema do portal de compras públicas, onde deverão estar acompanhadas de cópia simples do contrato social da empresa e do documento de identidade do representante legal da mesma.

### 9.2. Recurso Administrativo:

9.2.1. Dos demais atos relacionados com o pregão, ao final da sessão pública, qualquer licitante poderá manifestar imediatamente a intenção de recorrer, expondo a síntese de suas razões, em formulário eletrônico específico, quando lhe será concedido o prazo de 03 (três) dias para apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente.

9.2.2. A falta de manifestação, conforme acima especificado, importará a decadência do direito de recorrer e a adjudicação, pelo pregoeiro, do objeto ao vencedor.

9.2.3. Não serão aceitas como recurso as alegações que não se relacionem às razões indicadas pelo licitante recorrente na sessão pública.

9.2.4. O recurso contra decisão do pregoeiro terá efeito suspensivo, e o seu acolhimento importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.2.5. A apresentação de impugnação ou recurso após o prazo estipulado nos subitens 9.1.1 e 9.2.1 receberá tratamento de mera informação.

## **10. Dotação orçamentária:**



10.1. As despesas decorrentes correrão por conta da seguinte dotação orçamentária:

Secretaria Municipal de Gestão Pública	Requisição: 1336/2022	Deverá ser indicado no momento da contratação conforme Artigo 9º, §2º, do decreto municipal 3368/2007
---	--------------------------	--

**11. Do prazo e condições para assinatura da Ata de Registro de Preços:**

11.1. A ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL convocará a(s) licitante(s) vencedora(s) para assinar a Ata de Registro de Preços, cuja minuta, em anexo, integra este edital, dentro do prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das consequências da recusa injustificada previstas no art. 81 da Lei nº. 8.666/93.

11.2. Na data de assinatura da Ata de Registro, a(s) licitante(s) vencedora(s) deverá(ão) estar com todos os documentos legalmente exigíveis, dentro do período de validade.

11.3. A existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar as contratações que deles poderão advir, ficando-lhe facultada a utilização de outros meios, respeitada a legislação relativa às licitações, sendo assegurada ao beneficiário do registro a preferência de contratação em igualdade de condições.

11.4. À Administração é facultado – quando o convocado não atender o estabelecido neste edital no prazo e nas condições pré-estabelecidas – convocar as licitantes remanescentes pela ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas ao primeiro classificado, inclusive quanto aos preços atualizados de conformidade com o ato convocatório.

11.5. Quando o primeiro fornecedor registrado atingir respectivamente o seu limite de fornecimento, estabelecido na Ata de Registro de Preços, a Administração poderá adquirir do segundo colocado, e assim sucessivamente, conforme estabelecido na legislação vigente.

**12. Da validade da ATA e vigência CONTRATUAL:**

12.1. O prazo de validade da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, conforme art. 4º do Decreto Municipal nº 3.368, de 27/08/2007, contados a partir da assinatura da respectiva Ata.

12.2. O contrato que vier a ser celebrado terá prazo de vigência adstrita à validade dos respectivos créditos orçamentários, conforme art. 57 da Lei nº 8.666/93.

**13. Rescisão:**

13.1. A rescisão das obrigações decorrentes do presente Pregão Eletrônico se processará de acordo com o que estabelece os arts. 77 a 80 da Lei nº 8.666/93.

**14. Da Execução do Objeto do Edital:**

14.1. A empresa contratada deverá prestar todos os serviços de acordo com as especificações e demais condições estipuladas no Termo de Referência, Anexo I deste edital.



14.2. Garantir o comportamento moral e profissional de seus empregados, respondendo integral e incondicionalmente por todos os danos e/ou atos ilícitos resultantes de ação ou omissão destes, inclusive por inobservância de ordens e normas da CONTRATANTE.

14.3. A empresa obriga-se a garantir os serviços realizados, sob pena das sanções previstas em lei e/ou no contrato.

14.4. Comunicar em 24 horas antes do evento à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam tomadas as providências necessárias à regularização, substituição e correção de algum item solicitado.

14.5. O fornecimento dos serviços será realizado conforme solicitado pela Secretaria, através de solicitação, anteriormente a cada evento a ser realizado e que necessite dos serviços de segurança desarmada.

14.6. Os serviços serão realizados, conforme tabela e descrições constante no Termo de Referência – Anexo I do edital.

14.7. A empresa compromete-se a resolver todos os problemas que venham a acontecer, dos serviços contratados, imediatamente. Caso ocorra alguma falta ou impossibilidade com algum segurança, o mesmo deverá ser substituído de imediato.

14.8. Os funcionários que atuarão na vigilância, durante execução dos serviços, são de responsabilidade da empresa a ser contratada, incluindo alimentação e demais custos.

14.9. A empresa a ser contratada deverá apresentar lista prévia, anterior a cada evento, incluindo nomes e contatos dos funcionários que irão atuar como seguranças nos eventos, acompanhada das respectivas CNV (Carteira Nacional de Vigilante) com prazo de validade vigente.

14.10. Os vigilantes deverão estar uniformizados, portando rádios transmissores para facilitar a comunicação entre os mesmos.

### **15. Disposições gerais:**

15.1. As dúvidas de ordem técnica, bem como aquelas decorrentes da interpretação do edital, deverão ser dirigidas por escrito ao pregoeiro, por meio do e-mail cadastrado no site do Portal de Compras Públicas, com antecedência mínima de 02 (dois) dias da data marcada para a abertura da sessão pública.

15.2. Os questionamentos recebidos e as respectivas respostas encontrar-se-ão à disposição dos interessados no site: [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br) e/ou no site: [www.sapucaiaodosul.rs.gov.br](http://www.sapucaiaodosul.rs.gov.br)

15.3. Nenhuma indenização será devida ao licitante pela apresentação de documentação ou proposta relativa a esta licitação.

15.4. Os licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados.

15.5. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

15.6. As normas que disciplinam este pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os licitantes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança



da contratação.

15.7. Todas as decisões referentes a este processo licitatório serão comunicadas aos licitantes através do sistema de compras eletrônicas utilizado no certame, em [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br), bem como por meio do web site oficial da Administração Pública de Sapucaia do Sul, em [www.sapucaiaodosul.rs.gov.br](http://www.sapucaiaodosul.rs.gov.br) e, quando for o caso, mediante publicação no Diário Oficial dos Municípios do Rio Grande do Sul.

15.8. É facultado ao pregoeiro ou ao seu superior hierárquico, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

15.9. As microempresas e as empresas de pequeno porte não estão isentas de apresentar a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista.

15.9.1. Antes da adjudicação do objeto à vencedora, será verificada sua regularidade fiscal;

15.9.2. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de cinco (5) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da administração pública, para regularização da documentação, para pagamento ou parcelamento do débito e para emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa;

15.9.3. A não regularização da documentação no prazo previsto do item 15.9.2 implicará em decadência do direito à contratação, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a adjudicação do objeto, assinatura do contrato (quando for o caso) ou revogar a licitação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei Federal nº 8.666/93.

15.10. A participação nesta licitação implica aceitação de todos os termos deste edital.

15.11. O Município de Sapucaia do Sul adjudicará o objeto desta licitação ao proponente que efetuar a melhor proposta de preço e for declarado habilitado pelo pregoeiro(a) responsável, reservando-se, entretanto, o direito de rever quaisquer atos em qualquer momento do certame, no caso de fato superveniente, sem que advenha direito a qualquer reivindicação ou indenização.

15.12. A apresentação da proposta será a evidência de que o licitante examinou e aceitou completamente as normas desta licitação e que obteve da Prefeitura Municipal de Sapucaia do Sul todos os esclarecimentos satisfatórios a sua confecção, inclusive referente às normas, instruções e regulamentos necessários.

15.13. Fazem parte integrante deste edital: o Termo de Referência – Anexo I, o Modelo de proposta/Planilha Orçamentária – Anexo II, os Modelos de declarações – Anexo III, a Minuta de Ata de registro de Preços – Anexo IV, a Minuta contratual – Anexo V, bem como a Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, regulamentada pelo Decreto Federal nº 10.024/2019, Decreto Municipal nº. 3.520, de 18 de fevereiro de 2009, e a Lei Federal nº 8.666/93, de 21 de junho de 1993, e suas posteriores alterações.

## **16. Do Foro:**

16.1. Fica eleito e convencionado, para fins legais e para dirimir questões oriundas desta licitação, o Foro da Comarca de Sapucaia do Sul, com renúncia expressa a qualquer outro.



Volmir Rodrigues  
Prefeito Municipal

**Pregão Eletrônico Registro de Preços nº. 071/2022**

**Anexo I**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO**

1.1. Ata de registro para futura e eventual contratação de empresa especializada para prestação de Serviços de comunicação de Voz sobre IP (VoIP), incluindo Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, plataforma de PABX Virtual, Unidade de Resposta Audível (URA) e Central Atendimento, formando uma solução de comunicação unificada, hospedada em Datacenter da Contratada.

**2. INSTALAÇÃO**

- 2.1. O prazo de instalação de até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato;
- 2.2. O CONTRATADO deve realizar a instalação e configuração de todos os recursos de sua propriedade, necessários à realização dos serviços, dentro do horário de expediente deste órgão compreendido entre às 8h e 17h, de segunda a sexta-feira, podendo a instalação ser remota.
- 2.3. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento sobre o objeto do presente edital conforme designado pelo setor de TI, sobre esclarecimento de eventuais dúvidas de operação.

**3. DESCRIÇÃO DETALHADA**

**3.1 - SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC**

- 3.1. O serviço DDR (Discagem Direta a Ramal), considerando a utilização do STFC, deverá ser prestado através de fornecimento de circuitos de entroncamento SIP, e disponibilização de faixa de números de ramais pertencentes à numeração pública regulada pela Anatel.
- 3.2. Os circuitos de entroncamento deverão ser configurados de tal forma a permitir a origem e recebimento de chamadas locais, de longa distância nacional e internacional, destinadas a telefones fixos ou móveis.
- 3.3. Os circuitos de entroncamento deverão permitir o estabelecimento de no mínimo 120 ligações telefônicas simultâneas.
- 3.4. Obrigatoriamente deverá haver portabilidade da faixa de numeração de ramais atualmente utilizada pelo CONTRATANTE.
- 3.5. As faixas de numeração de ramais DDR descritas no presente deverão possuir blocos de no mínimo 10 (dez) ramais telefônicos sequenciais em cada faixa, considerando o plano de numeração atual utilizado pela CONTRATANTE.
- 3.6. Os ramais do serviço DDR poderão ser liberados para permitir chamadas locais, interurbanas e internacionais para telefones fixos ou móveis, a pedido do CONTRATANTE.
- 3.7. O serviço de PABX deve ser baseado em protocolo SIP, conforme RFC 3261, incluindo serviços de telefonia avançada STFC.
- 3.8. A realização de chamadas entre ramais instalados no CONTRATANTE, fixo-fixo, fixo-móvel e longa distância nacional deverá ser ilimitada, sem ônus adicionais ao CONTRATANTE.





3.9. Todo tráfego telefônico, chamadas locais e longa distância nacional e internacional, tanto para fixo como para móvel, deve ser encaminhado através da rede STFC da CONTRATADA seguindo a regulamentação vigente da Anatel.

3.10. A CONTRATADA deve realizar tarifação por tronco-chave ou por ramal.

3.11. A CONTRATADA deve fornecer conta detalhada, com ligações fixo-móvel, fixo-fixo e a cobrar, inclusive para ligações internacionais, quando solicitado.

3.12. A CONTRATADA deve fornecer Portal Web, disponibilizando detalhes da fatura e permitindo o download em formato editável, apresentando o cálculo efetuado até o valor final.

3.13 A CONTRATADA deverá apresentar Autorização da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado, conforme previsto na Lei 9.472, de 16 de julho de 1997 e Resolução ANATEL nº 426, de 9 de dezembro de 2005 e alterações.

#### **4. PLATAFORMA PABX VIRTUAL EM NUVEM**

4.1. Arquitetura do sistema de telefonia a ser implantado: implementação de solução para gestão e otimização da central de telefonia corporativa a partir do uso de tecnologia de voz sobre o protocolo IP. Hospedada em centro de processamento de dados de alta disponibilidade.

4.2. O Sistema telefônico de comunicação deve permitir:

4.2.1. Integração com correio de voz;

4.2.2. Mobilidade, através de softphones para smartphones disponibilizados gratuitamente nas lojas de aplicativos, que sejam próprios e não de terceiros. Possibilidade futura de aquisição de licenças de acesso via web (Webphone) nos navegadores Chrome e Mozilla Firefox.

4.2.3. Produzir relatórios de utilização.

4.3. O sistema PABX VIRTUAL deverá ser capaz de prover relatórios de chamadas internas e externas online, ou seja, disponível na interface web, e com atualização logo após a finalização das chamadas;

4.4. Realização de adaptação de protocolos para controle das chamadas SIP;

4.5. Deve possuir estrutura de rede baseada em IP (Internet Protocol), TCP (Transmission Control Protocol) e UDP (User Datagram Protocol);

4.6. Utilização de sistemas de backup para recuperação da base de dados quando necessário, visando gestão de continuidade;

4.7. O sistema PABX VIRTUAL deve atuar como SIP Proxy Server e SIP Register Server, possibilitando o registro de ramais IP e gateways além de controle do roteamento de chamadas de qualquer entidade SIP;

4.8. Suporte a gateways analógicos ATA utilizando protocolo SIP;

4.9. Suporte a gateways E1 e GSM utilizando protocolo SIP;

4.10. Suporte a integrações com serviços de rede DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol), DNS (Domain Name System), e NTP (Network Time Protocol).

4.11. O portal web deverá permitir uma gestão de telefonia com sistema PABX VIRTUAL para os devidos recursos e funcionalidade de software (centralizando os principais recursos, módulos e atividades – recursos de áudio e administração) sem a necessidade de instalar qualquer software no computador do usuário/administrador.

4.12. Características e funcionalidades do Sistema PABX em nuvem:

4.12.1. Possuir plano de numeração flexível, com possibilidade de programação de pelo menos 04 (quatro) dígitos.

4.12.2. Chamadas ramal-ramal;

4.12.3. Siga-me;

4.12.4. Fax virtual;

4.12.5. Identificação das chamadas (BINA);

4.12.6. Conferência entre chamadas;

4.12.7. Captura de chamadas;

4.12.8. Transferência de chamadas, permitindo a identificação de quem está transferindo;

4.12.9. Desvio de chamadas;

4.12.10. Não perturbe;

4.12.11. Chamada em espera;

4.12.12. Estacionamento;



- 4.12.13. Notificação de chamadas em espera;
- 4.12.14. Permitir o bloqueio de chamadas para números pré-cadastrados;
- 4.12.15. Permitir a criação de regras de chamadas entrantes
  - 4.12.15.1. Cascadeamento;
  - 4.12.15.2. Executar tom ocupado;
  - 4.12.15.3. Executar tom congestionamento;
  - 4.12.15.4. Desligar chamada;
  - 4.12.15.5. Transferir chamada
- 4.12.16. Música de espera (formato Wave e/ou MP3);
- 4.12.17. Lista de contatos disponível para usuários da Interface Web (Webphone)
- 4.12.18. Atendimento Virtual (atendedor) com URA;
- 4.12.19. Filas de chamadas;
- 4.12.20. Permitir o licenciamento de ramais com toque simultâneo, para atendimento de chamadas em dois dispositivos simultâneos;
- 4.12.21. Permitir operação com rota de transbordo para outro ramal;
- 4.12.22. Possibilitar a categorização de ramais por tipo e por serviço;
- 4.12.23. Possibilitar Videoconferência para os ramais que utilizarem interface Web (Webphone). Deve ser possível convidar usuários externos via e-mail, permitindo a participação na videoconferência através de navegador web;
- 4.12.24. Possibilitar envio de mensagens de texto de ramal para ramal.
- 4.13. Correio de Voz:
  - 4.13.1.A solução deverá permitir a criação de correio de voz para pelo menos 50 (cinquenta) ramais, permitindo a seleção de quais ramais deverão ser ativados a função.
  - 4.13.2.O usuário do ramal poderá ouvir suas mensagens via telefone, ou via e-mail. Caso o usuário possua uma solução de Webphone, deve ser possível ouvir as mensagens através desta interface Web.
  - 4.13.3.O usuário do ramal poderá excluir suas mensagens via telefone, ou, caso possua uma solução de Webphone, deve ser possível excluir as mensagens através desta interface Web.
- 4.14. Gravação das chamadas:
  - 4.14.1.A solução deverá permitir a ativação de gravação para pelo menos 50 (cinquenta) ramais, permitindo a seleção de quais ramais deverão ser ativados a função.
  - 4.14.2. Permitir gravação das chamadas:
    - 4.14.2.1. Pública X Ramal
    - 4.14.2.2. Ramal X Pública
  - 4.14.3. Configuração das gravações das chamadas deverá ser realizada via portal web, tendo as seguintes opções:
    - 4.14.3.1. De nunca gravar;
    - 4.14.3.2. Gravar todas as ligações;
  - 4.14.4. A reprodução das gravações será realizada via portal web, permitindo o download do arquivo de áudio.

## 5. LICENÇAS DE USO

Item	Descrição	Quantidade	Tipo
1	Licenças de Ramais IPs	500	Mensal
2	Licença de Telefonista	5	Mensal
3	Canais Simultâneos para ligação externa (troncos SIP)	120	Mensal
4	Telefones IP fixos	400	Mensal
5	Gateways FXS com telefone sem fio	100	Mensal

## 6. Licença de Telefonista

A Licença de Telefonista deve permitir a instalação de um Sistema de Telefonista Virtual em computador para gerenciamento e realização de chamadas via VoIP permitindo as seguintes facilidades:

- 6.1 Transferência;



- 6.2 Chamada em espera;
- 6.3 Gerenciamento de até 02 contas SIP;
- 6.4 Função BLF para acompanhamento de status de todos os ramais do sistema;
- 6.5 Suporte para silenciar (mudo), auto-falante, monofone e headset;
- 6.5 Agenda para registro de contatos;
- 6.6 Discagem rápida a partir da agenda;
- 6.7 Possibilidade de Importar/Exportar lista de contatos;
- 6.8 Histórico completo de chamadas com ID, data e hora e tempo de duração da chamada;
- 6.9 Busca automática de números telefônicos;
- 6.10 Possibilidade de discar a partir da página Web;
- 6.11 Status de não disponível com encaminhamento de chamadas (para outro ramal ou para uma mensagem gravada);
- 6.12 Suporte nativo aos protocolos: G711 u-Law/ G711a-Law/ iLBC/ GSM/ L16/ Speex/ G722/ G722.1/ G726

## **7. Serviços de Central de Atendimento em Nuvem (Call Center)**

O sistema deverá permitir um sistema de Call Center para ser implantado no futuro com as seguintes características:

- 7.1. Deverá suportar os seguintes algoritmos de distribuição de chamadas: maior tempo livre, menor tempo, menor tempo de chamadas total, menor tempo de chamadas recebidas e menor quantidade de chamadas recebidas;
- 7.2. Roteamento baseado em habilidades: agentes são associados a diferentes filas, com diferentes prioridades de distribuição;
- 7.3. Login e logout através de portal;
- 7.4. Os atendentes deverão ter as seguintes opções de status: disponível, em pausa e pós-atendimento;
- 7.5. Deve ser possível ao supervisor cadastrar até 10 motivos de pausa;
- 7.6. Transbordo para outras filas;
- 7.7. Definição do tamanho máximo da fila;
- 7.8. Definição do tempo máximo de espera na fila;
- 7.9. Serviço noturno: Definição de horário de atendimento com roteamento específico para chamadas fora do horário de atendimento. Deverá ser possível, também, ativar o serviço noturno de forma manual, pelo portal;
- 7.10. Associação de calendário, como exemplo: feriados e fim de semana, para tratamento diferenciado;
- 7.11. Deverá suportar mensagens de boas-vindas de áudio customizáveis:
  - 7.11.1. Deverá ser possível carregar estas mensagens pelo portal de administração;
  - 7.11.2. Mensagens de boas-vindas devem ter opção de configuração para serem sempre aplicadas, mesmo quando há atendentes disponíveis;
- 7.12. Deverá suportar a aplicação de mensagens de tempo de espera estimado ou posição na fila;
- 7.13. Deverá suportar música quando a parte é colocada em retenção ou espera;
- 7.14. Deverá suportar mensagens de conforto. Estas devem ser aplicadas periodicamente enquanto a chamada estiver na fila;
- 7.15. Apresentação de informações sobre a chamada encaminhada para o atendente:
  - I. número do chamador;
  - II. número chamado ou identificação do grupo de atendimento chamado;
  - III. tempo do atendimento atual;
  - IV. chamadas ainda na fila;
  - V. Estatísticas do agente (quantidade de chamadas recebidas e efetuadas, tempo médio de atendimento, tempo total de atendimento);
- 7.16. Deverá permitir que o atendente possa transferir a chamada, realizar consulta ou conferência;



- 7.17. Suporte a click to dial;
- 7.18. Deverá permitir a classificação de chamadas na finalização do atendimento. Deve ser possível criar até 10 tipos de classificação de chamadas;
- 7.19. Deverá permitir o gerenciamento dos grupos e atendentes, visualização do status da fila e monitoramento das chamadas dos agentes;
- 7.20. Deverá ter um dashboard web que apresente, em tempo real, informações sobre as principais situações das filas e dos atendentes, como: horário de login, horário de logout, status corrente, tempo médio de atendimento, tempo total de atendimento, status de pausas;
- 7.21. O supervisor deve poder escutar e falar com qualquer atendente no intuito de orientar, monitorar e supervisionar, durante uma ligação;
- 7.22. Este recurso deve permitir três modos de supervisão e escuta: somente escuta, escuta com fala discreta (onde somente o atendente escuta aquilo que o supervisor fala) e escuta com fala (conferência).
- 7.23. Deverá disponibilizar relatórios que poderão ser exportados em xls ou csv ou pdf;
- 7.24. Deverá disponibilizar cliente Web para os Agentes e para os Supervisores;
- 7.25. Deve permitir que seja configurado para cada agente o tipo de chamada que pode ser atendida: voz, chat ou ambos;
- 7.26. Deve permitir definir individualmente a quantidade de chamadas de chat simultâneas que o agente poderá atender, podendo ser de 1 (uma) a 4 (quatro) chamadas simultâneas;
- 7.27. Deve ser possível configurar se um agente pode efetuar chamadas externas. Caso tenha permissão para gerar chamadas, deve ser possível definir quais as chamadas são permitidas: fixo local, fixo DDD, celular local, celular DDD e DDI. Deve ser possível definir um ou mais tipos de chamadas para cada agente.
- 7.28. Deve permitir criar e editar pesquisas de satisfação com no mínimo três níveis de avaliação.
- 7.29. Solução de Gravação da Central de Atendimento:
- 7.29.1. Possuir gravação para todos os ramais do Call Center;
- 7.29.2. Solução de gravação deverá ser em nuvem, assim como toda a solução;
- 7.29.3. Características funcionais do sistema de gravação telefônica:
- 7.29.3.1. Permitir que as gravações dos ramais dos grupos de gravação só possam ser acessíveis pelos supervisores dos respectivos grupos ou por qualquer auditor;
- 7.29.3.2. Permitir armazenamento automático (periódico) em ambiente externo;
- 7.29.3.3. Permitir que as gravações fiquem armazenadas pelo período mínimo de 12 meses;
- 7.29.3.4. Permitir que os perfis de supervisão possam, através do console do browser, localizar as gravações através de filtros de busca, com opções por:
- Data e hora;
  - Nome do agente;
  - Número originador da chamada;
  - Número de destino da chamada;
  - DDD de origem ou destino.
- 7.29.3.5. Os filtros de busca do subitem anterior deverão permitir a seleção de opções simultâneas.
- 7.29.3.6. Permitir o download das gravações, no mínimo, no formato WAV;
- 7.30. Relatórios Gerenciais:
- 7.30.1. O sistema deve emitir relatórios gerenciais em tela, através de software específico, com a opção de envio por e-mail.
- 7.30.2. Os relatórios devem ser emitidos de acordo com a necessidade do supervisor, podendo ser solicitados, no mínimo, os seguintes tipos de relatório: Taxa de abandono (perda) de ligações, Medidas de desempenho dos atendentes, Chamadas atendidas e perdidas por período (5 segundos, 10 segundos, 20 segundos, 30 segundos e acima de 30 segundos), Nível de serviço, Tempo Médio de Atendimento (TMA) individual, Tempo Médio de Atendimento (TMA) por grupo, Tempo Médio de Atendimento (TMA) total, Tempo Médio em Espera (TME), Tempo Médio de Abandono, Detalhamento das chamadas atendidas e perdidas.
- 7.30.3. Estes relatórios, quando não explícitos, devem ser emitidos entre parâmetros definidos por períodos de data e hora.
- 7.31. URA (Unidade de Resposta Audível):



- 7.31.1. Esta solução deve ser baseada em software e permitir a criação de atendimentos automáticos, divulgando informações, sem a necessidade de intervenção humana.
- 7.31.2. Deve possuir capacidade para atendimento digital de cada tronco de entrada, através de mensagem gravada, disponibilizada pela CONTRATANTE, e logo após direcionar as ligações aos atendentes do Sistema.
- 7.31.3. Deve armazenar mensagens digitalizadas em formato de alta qualidade, como ADPCM ou PCM ou WAV ou MP3.
- 7.31.4. A URA deverá permitir consultas ao banco de dados da CONTRATANTE para validações e fornecimento de informações.
- 7.31.5. A URA deverá ter compatibilidade com banco de dados Oracle, Sybase, SQL-Server, Access, My SQL, bem como enviar e receber dados via rede utilizando TCP/IP acessando um servidor.
- 7.31.6. A URA deverá permitir integração com webservice ou CRM da CONTRATANTE.
- 7.31.7. A configuração da URA será realizada pela CONTRATANTE, assistida pelo suporte da CONTRATADA.
- 7.31.8. A URA deverá possuir característica "CutThru", ou seja, na condição do usuário/cliente discar/teclar dígitos DTMF durante a verbalização da URA, a divulgação da mensagem deve parar imediatamente e o passo seguinte deve ser processado, agilizando o processo e permitindo uma navegação mais objetiva através de menus e submenus.
- 7.31.9. Através de interface gráfica (telas) o supervisor ou o usuário do sistema poderá modificar a árvore de menus, ativar ou desativar opções, modificar horário de atendimento, marcar datas de feriado e/ou fins de semana, não necessariamente na mesma tela. Tudo sem a necessidade de reinicializar ou parar o sistema da URA.
- 7.31.10. A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deve ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas.
- 7.31.11. A URA deverá ser totalmente integrada com o call center.
- 7.31.12. A interface de configuração deve ser totalmente Web.
- 7.31.13. A URA deve permitir que cada tronco seja totalmente independente, permitindo que cada um execute uma aplicação diferente das demais.

## 8. Telefone IP

Telefone IP que deverá possuir as seguintes características mínimas:

- Deverá suportar o protocolo SIP (SessionInitiationProtocol), versão 2.0 (RFC 3261);
- Deverá ser compatível com soluções de PABX IP;
- Deve possuir suporte a cancelamento de eco (AEC), geração de ruído de conforto (CNG) e detecção de atividade de voz (VAD);
- Deverá suportar, ao menos, uma conta SIP;
- Deverá possuir painel com display de cristal líquido, alfanumérico, monocromático, com dimensões mínimas de 128 x 32 pixels, e possuir backlight;
- Todas as mensagens apresentadas no display do aparelho devem ser em português;
- Deverá permitir visualizar no display do aparelho a identificação completa do usuário chamador;
- Deverá disponibilizar agenda de contatos para, pelo menos, 90 números;
- Deverá possuir duas portas ethernet 10/100 Mbps. As portas ethernet disponíveis devem funcionar em modo switch, eliminando a necessidade de um switch externo adicional e permitindo a implementação de VLAN's distintas para o tráfego de dados (terminal PC) e de voz (telefone IP);
- Deverá possuir suporte ao padrão IEEE802.3af (Power over Ethernet);
- O fabricante deverá disponibilizar atualizações automáticas de firmware e demais versões de software, enquanto estiver em fase de garantia;



- Deverá ser compatível, ao menos, com os seguintes protocolos de rede: IP, TCP, UDP, HTTP, HTTPS, cliente DHCP, cliente DNS, VLAN 802.1q, NTP, LLDP, ARP, RTCP, SIPS, RTP e SRTP;
- Deverá ser compatível, ao menos, com os codec's de áudio: G.711 u-law/a-law e G.729;
- Deverá permitir criptografia SRTP e TLS;
- Deverá permitir endereçamento IP dinâmico (DHCP) ou endereçamento IP estático (manual);
- Deverá fornecer suporte ao STUN (Simple Transversal UDP over NAT), para permitir interconexão de redes distintas, com NAT, através do protocolo SIP;
- Deverá possuir suporte a qualidade de serviço (QoS);
- Deverá possibilitar instalação em mesa;
- Deverá possuir fonte externa, caso a estrutura de rede não tenha suporte à tecnologia PoE, através de fonte de alimentação bivolt automática (100/240 Vac);
- Deve ser fornecido, preferencialmente, na cor preta;
- Deverá possuir registro de chamadas efetuadas, atendidas, desviadas e não atendidas;
- Deverá permitir configurar desvios de chamadas com, pelo menos, as opções sempre, se ocupado e se não atende;
- Deverá permitir importar e exportar as configurações do aparelho;
- Deverá possibilitar realizar transferência com e sem consulta (assistida e pendular);
- Deverá disponibilizar, no mínimo, as seguintes facilidades: Hotline, Plano de discagem configurável, Conferência, Hold (chamada em espera) e Não perturbe (DND);
- Deverá possuir ajuste de volume de toque de campainha (ring);
- Deverá possuir teclado numérico compatível com telefone padrão (0 a 9, \* e #);
- Deverá possuir, pelo menos, 4 teclas de navegação do menu, dedicadas ou sensíveis ao contexto;
- Deverá possuir teclas dedicadas para função Rediscagem (Redial), Mudo (Mute) e correio de voz;
- Deverá possuir teclas dedicadas para realização de chamadas com viva-voz e headset, bem como, tecla dedicada para ajuste de volume;
- Deverá possuir sinalização de campainha e sinalização de correio de voz por LED, bem como, ícones no display;
- Deverá possuir Viva-voz Full Duplex;
- Deverá possuir entrada RJ9 dedicada para headset;
- Deverá possuir recursos de configuração totalmente em português, utilizando o teclado do próprio aparelho e também interface gráfica via navegador web;
- Deverá possuir suporte a DTMF In-band, RFC2833 e SIP INFO;
- Deverá permitir configuração do evento de flash via INVITE ou DTMF;
- Deverá ser um equipamento certificado e homologado, conforme requisitos das normas Anatel;
- Deverá vir acompanhado de, pelo menos, monofone com cabo de conexão espiral, patch cord, fonte bivolt, conforme especificação e manual do usuário em português;
- Deverá ser fornecido com, no mínimo, um ano de garantia pelo fabricante.

## 9. GATEWAY FXS

9.1 Gateway para a conexão de terminais telefônicos analógicos com o PABX IP na nuvem, com as seguintes características mínimas



- A configuração do gateway deve ser realizada através de interface web via navegador (ex.: Google® Chrome, Mozilla Firefox®, Microsoft® Edge).
- Disponibilizar 32 portas FXS para conexão de ramais analógicos e conversão de sinal VoIP;
- Ser compatível com Protocolo de sinalização SIP, RFC 3261;
- Permitir consulta de status das portas;
- Realizar bilhetagem internamente;
- Permitir ajustes de Ganho de TX e RX;
- Realizar a identificação de Chamadas em DTMF e FSK;
- Realizar autenticação em Servidor SIP;
- Permitir configuração de Ponto a Ponto;
- Realizar o agrupamento de Portas;
- Possibilidade de roteamento de Entrada/Saída de Chamadas;
- Realizar a manipulação do número chamado e do número chamador;
- Possuir gerenciamento via SNMP e monitoramento de eventos via Syslog;
- Disponibilizar acesso via WEB e Telnet;
- Permitir a realização de backup das configurações;
- Permitir a captura dos Pacotes de Rede;
- Disponibilizar gerenciamento de dados e voz via VLAN;
- Disponibilizar atualização de firmware automaticamente;
- Possuir GNC - Geração de Ruído de Conforto;
- Possuir VAD - Detecção de atividade de voz;
- Possuir G.168 – Cancelamento de eco;
- Permitir o controle de Ganho de Volume Programável;
- Possuir, ao menos, 4 portas LAN RJ45 10/100 Base-TX;
- Suportar o Protocolo de Internet IPv4 (RFC 791);
- Ser compatível com os protocolos: Transporte SDP (RFC 2327) e RTP/RTCP (RFC 1889, 1890);
- Contemplar, no mínimo, os Codecs: G.711a, G.711µ, G.729AB, iLBC;
- Permitir Fax via protocolo T.38 e Pass-through;
- Permitir DTMF SIP Info/RFC 2833/INBAND;
- Permitir reset através de software ou no modo físico.
- Possuir alimentação com tensão de entrada 100-240 V, 50-60 Hz;
- Deve possuir LED's que indicam o status da CPU, dos canais e da ligação com a rede;
- O equipamento deve estar homologado pela ANATEL.

## 10. TELEFONE SEM FIO

10.1 O telefone sem fio digital com identificação de chamadas deverá apresentar as seguintes características:

- Cada telefone irá ocupar uma porta analógica (FXS) do Gateway FXS.
- Deverá ser compatível com a tecnologia DECT 6.0 (1.910 - 1.920 Mhz);
- Deverá ser fornecido na cor preta;
- Deverá possuir display alfanumérico luminoso de, no mínimo, 1,5";
- Deverá possuir indicação de carga da bateria no display;
- Deverá permitir o registro de, pelo menos, mais 5 ramais adicionais à base principal, possibilitando comunicação interna entre ramais;
- Deverá permitir transferência de chamadas e conferência a três;
- Deverá contemplar agenda com capacidade para, no mínimo, 50 contatos, armazenados diretamente no aparelho, permitindo busca alfanumérica;
- Deverá permitir o registro de no mínimo 15 chamadas atendidas, 15 não atendidas e 15 originadas;
- Deverá possuir acesso rápido aos últimos números, atendidos ou não, armazenados no aparelho com a data e a hora da ligação;
- Deverá permitir discagem rápida para, pelo menos, 10 números;
- Deverá possuir facilidades de data, hora e alarme;
- Deverá contemplar as funções de Flash, Rediscar, Mudo, Pausa e inserção de código de área;



- Deverá possuir menu com, pelo menos, três opções de linguagem: português, espanhol e inglês;
- Deverá permitir o bloqueio de chamadas a cobrar;
- Deverá possuir a opção de, no mínimo, 7 tipos de toques;
- Deverá possibilitar, ao menos, 5 opções de ajuste de volume para toque e 5 opções de ajuste de volume para áudio;
- Deverá possuir a função de autoatendimento;
- Deverá contemplar o modo repouso automático;
- Deverá permitir seleção Pública/PABX para otimização do áudio dependendo do sistema utilizado;
- Deverá possuir botão de função Page na base, para localizar o fone;
- A alimentação da base deverá ser bivolt automática 100 - 240 V;
- Deverá possibilitar utilização de baterias recarregáveis nos ramais;
- A bateria deverá ter capacidade de, no mínimo, 600 mAh e sua duração deverá ser de, pelo menos, 20 horas em uso ou 200 horas em repouso;
- Deverá possuir ajuste de som do teclado;
- Deverá possibilitar o bloqueio de teclado;
- A embalagem deverá conter, pelo menos, 1 fone, 1 base, 1 bateria recarregável, 1 adaptador de tensão bivolt, 1 cabo de linha telefônica e 1 manual do usuário;
- Deverá possuir homologação na ANATEL;
- Deverá ser fornecido com uma garantia de no mínimo 1 ano pelo fabricante.

## **11 SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO**

Assistência técnica especializada para manter o perfeito funcionamento, segurança e atualização da solução.

Requisitos técnicos:

11.1.A contratada deverá investigar, diagnosticar e resolver incidentes e problemas relativos aos produtos da solução.

11.2.A contratada deverá realizar atualizações corretivas e evolutivas de software e firmware, incluindo pequenas atualizações de release, reparos de pequenos defeitos (bug fixing, patches), ajustes e configurações, bem como, realizar demais procedimentos destinados a recolocar os equipamentos em perfeito estado de funcionamento.

11.3.A contratada deverá fornecer informações e esclarecimentos de quaisquer dúvidas sobre otimizações; atualizações; manutenção; falhas; operação; e utilização da solução sempre que solicitado pela contratante.

11.4.A contratada deverá disponibilizar canais para abertura de solicitação de suporte, para que os técnicos da contratante, responsáveis pela solução, possam solicitar atendimento sempre que notarem instabilidade ou comportamento anormal no sistema de telefonia;

11.5.Todos os chamados técnicos feitos pela contratante deverão ser registrados pela contratada em sistema para acompanhamento e controle da execução dos serviços;

11.6.Na abertura dos chamados técnicos serão fornecidas informações como prioridade, descrição do problema e nome do responsável técnico, para abertura da respectiva ocorrência;

11.7.Os chamados técnicos serão classificados por criticidade, de acordo com o impacto no ambiente de telefonia da contratante, no momento da abertura do chamado conforme abaixo:

11.7.1.Severidade Crítica: Sistema indisponível ou com severa degradação de desempenho, com paralisação total da comunicação.

11.7.2.Severidade Moderada: Sistema disponível, com mau funcionamento, ocasionando baixa degradação de desempenho ou comprometimento em um dos elementos do sistema, que coloque em risco a disponibilidade do sistema;

11.7.3.Severidade Baixa: Sistema disponível, sem impacto em seu desempenho ou disponibilidade:

11.7.3.1. Consultas gerais;

11.7.3.2. Atividades de administração da solução;

11.7.3.3. Atividades de configuração e otimização da solução;

11.8. Os atendimentos devem ser classificados pelo nível de severidade, que será informado pela





instituição no momento da abertura do chamado e devem ser respeitados os respectivos prazos de atendimento de acordo com a classificação.

11.9. O prazo para a conclusão do atendimento de um chamado técnico, seja virtual, telefônico ou presencial, dependerá do seu grau de severidade, que será estabelecido pela instituição, em função da seriedade do problema, de acordo com a tabela abaixo:

TIPO DE SERVIÇO	GRAU DE SEVERIDADE	INÍCIO DO ATENDIMENTO	SOLUÇÃO
Suporte Técnico	Crítico	Em até 4 (quatro) horas úteis após o registro da solicitação.	Em até 8 (oito) horas corridas
	Moderado	Em até 12(doze) horas úteis após o registro da solicitação.	Em até 24 (vinte e quatro) horas corridas
	Baixo	Em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o registro da solicitação.	Em até 72 (setenta e duas) horas corridas

11.10.A contratada deverá oferecer ao menos dois canais para solicitação de suporte:

11.10.1. Via web, em sistema próprio para abertura de solicitação de atendimento, que:

11.10.1.1. Esteja disponível 24 horas por dia, durante todo o período de vigência do contrato;

11.10.1.2. Permita à contratada abrir solicitações;

11.10.1.3. Interagir com os técnicos da contratada que estejam vinculados ao atendimento;

11.10.2. Via contato telefônico, que deve estar disponível de segunda a sexta, das 07:00 às 17:30 horas. Nessa modalidade, a contratada deverá registrar o atendimento no sistema web de solicitação de atendimento adotado e informar o protocolo do atendimento ao técnico requerente do atendimento.

11.11. Os serviços assistência técnica e suporte técnico deverão estar disponíveis por no mínimo 08 (oito) horas por dia, 05 (cinco) dias por semana, nos dias úteis e horário comercial, por técnicos devidamente habilitados e credenciados pelo fabricante ou desenvolvedor da solução, com nível de certificação compatível com as atividades a serem executadas, e sem qualquer ônus adicional.

11.12.Para cada chamado técnico, o fornecedor deverá informar um número de controle (protocolo) para registro, bem como manter histórico de ações e atividades realizadas.

11.13.O encerramento do chamado será dado por um dos técnicos responsáveis da contratante após conclusão dos serviços e disponibilização da solução para uso em perfeitas condições de funcionamento, no local de instalação.

11.14. Não serão computados para efeito de apuração do SLA:

11.14.1. Falhas causadas por infraestrutura da CONTRATANTE, configuração ou uso inadequado do Software ou equipamentos a ele interligados, incompatibilidade entre o PABX IP e eventuais programas ou equipamentos utilizados pelo CLIENTE;

11.14.2. Interrupções ou suspensão para ajustes técnicos e/ou manutenção, a ser comunicado previamente à CONTRATANTE;

11.14.3. Situações de caso fortuito ou força maior.

## 12 PROCEDIMENTOS DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

12.1 O contrato terá como responsáveis:

12.1.1 GESTOR DO CONTRATO – Roger Eridson Dorneles, Secretário Municipal de Gestão Pública, MATR. 93194 email de contato [roger.dorneles@sapucaiadosul.rs.gov.br](mailto:roger.dorneles@sapucaiadosul.rs.gov.br), telefone de contato (51) 98060.6776.

12.1.2 GESTOR DO CONTRATO – Cristiano Rodrigues, Diretor de TI, matrícula 7199, email de contato [cristiano.rodrigues@sapucaiadosul.rs.gov.br](mailto:cristiano.rodrigues@sapucaiadosul.rs.gov.br), telefone de contato (51) 99195.9148.



### 13 DA GARANTIA

A garantia desta contratação, por se tratar de PRESTAÇÃO DE SERVIÇO está atrelada à cláusula que dispõe a informação de que o pagamento será efetuado sempre após a comprovação do atendimento MENSAL, conforme previsto em contrato.

### 14. PRAZO DE VIGÊNCIA

O contrato que vier a ser celebrado terá prazo de vigência de 12 meses, podendo ser prorrogado conforme disposições legais.

## Pregão Eletrônico Registro de Preços nº 071/2022

### Anexo II

#### Planilha de composição de preços

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Unitário em R\$	Valor Total em R\$
01					
02					

**OBS.:** As descrições completas de cada item constam no Termo de Referência - Anexo I do edital do Pregão Eletrônico 071/2022.

Nos preços ofertados estarão inclusos todos os custos diretos e indiretos que possam alterar o valor dos bens licitados.

Dados da empresa: (Razão Social, CNPJ, endereço, fone contato e fax).

Prazo de Validade da Proposta: Mínimo 60 (sessenta dias).

Sapucaia do Sul, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

**Assinatura do representante legal acima qualificado e identificação da empresa (carimbo)**



**Pregão Eletrônico Registro de Preços nº 071/2022**

**Anexo III**

**Modelos de Declaração**

a) Declaração de fato superveniente:

A empresa \_\_\_\_\_, por meio de seu representante legal, Sr.(a) \_\_\_\_\_, CPF \_\_\_\_\_ (cargo na empresa: Diretor ou Sócio-Gerente), DECLARA, para os devidos fins de direito, na qualidade de PROPONENTE da licitação instaurada pelo MUNICÍPIO DE SAPUCAIA DO SUL, na modalidade Pregão Eletrônico Registro de Preços nº 071/2022, que comunicará fato superveniente e impeditivo de habilitação.

b) Declaração de Idoneidade:

A empresa \_\_\_\_\_, por meio de seu representante legal, Sr.(a) \_\_\_\_\_, CPF \_\_\_\_\_ (cargo na empresa: Diretor ou Sócio-Gerente), DECLARA, para os devidos fins de direito, na qualidade de PROPONENTE da licitação instaurada pelo MUNICÍPIO DE SAPUCAIA DO SUL, na modalidade Pregão Eletrônico Registro de Preços nº 071/2022, que não foi declarada INIDÔNEA para licitar com o PODER PÚBLICO em qualquer de suas esferas.

c) Declaração de que não emprega menor:

A empresa \_\_\_\_\_, por meio de seu representante legal, Sr.(a) \_\_\_\_\_, CPF \_\_\_\_\_, (cargo na empresa: Diretor ou Sócio-Gerente), \_\_\_\_\_, DECLARA, para os devidos fins de direito, na qualidade de PROPONENTE da licitação instaurada pelo MUNICÍPIO DE SAPUCAIA DO SUL, na modalidade Pregão Eletrônico Registro de Preços nº 071/2022, que não possui em seus quadros pessoa menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e que não emprega pessoas menores de dezesseis anos.

d) Declaração que se inclui na Lei Complementar nº. 123/2006:

A empresa \_\_\_\_\_, por meio de seu representante legal, Sr.(a) \_\_\_\_\_, CPF \_\_\_\_\_, (cargo na empresa: Diretor ou Sócio-Gerente), \_\_\_\_\_ DECLARA, para os devidos fins de direito, na qualidade de PROPONENTE da licitação instaurada pelo MUNICÍPIO DE SAPUCAIA DO SUL, na modalidade Pregão Eletrônico Registro de Preços nº 071/2022, que se inclui no regime diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº. 123/2006 e não se utiliza indevidamente deste benefício.

e) Declaração de que não possui em seu quadro societário servidor público da ativa:

A empresa \_\_\_\_\_, por meio de seu representante legal, Sr.(a) \_\_\_\_\_, CPF \_\_\_\_\_, (cargo na empresa: Diretor ou Sócio-Gerente), \_\_\_\_\_ DECLARA, para os devidos fins de direito, na qualidade de PROPONENTE da licitação instaurada pelo MUNICÍPIO DE SAPUCAIA DO SUL, na modalidade Pregão Eletrônico Registro de Preços nº 071/2022, que não possui em seu quadro societário servidor público da ativa, ou empregado de empresa pública ou de sociedade de economia mista, do órgão celebrante.



f) Declaração específica de não participação;

A empresa \_\_\_\_\_, por meio de seu representante legal, Sr.(a) \_\_\_\_\_, CPF \_\_\_\_\_, (cargo na empresa: Diretor ou Sócio-Gerente), \_\_\_\_\_ DECLARA, para os devidos fins de direito, na qualidade de PROPONENTE da licitação instaurada pelo MUNICÍPIO DE SAPUCAIA DO SUL, na modalidade Pregão Eletrônico Registro de Preços nº 071/2022, que não teve participação na elaboração do projeto básico / termo de referência e de não possuir vínculos de dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico ou subcontratado com o(s) responsável(is) pela elaboração do projeto básico / termo de referência.

Sapucaia do Sul, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

\_\_\_\_\_  
ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL ACIMA QUALIFICADO E CARIMBO DA EMPRESA

**OBS:** As declarações poderão ser apresentadas individualmente, por item ou todos os itens em uma única declaração.



Pregão Eletrônico – Registro de Preços nº. 071/2022

Anexo IV

Minuta de Ata de Registro de Preço

Ata de Registro de Preços de Bens e Serviços

Pregão Eletrônico – Registro de Preços nº. 071/2022

Expediente Administrativo/Processo Digital nº. 18860/2022

**ATA DE REGISTRO DE PREÇOS n.º \_\_\_\_/2022, QUE ENTRE SI CELEBRAM, O MUNICÍPIO DE SAPUCAIA DO SUL E A EMPRESA \_\_\_\_\_.**

No dia \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 2022 na Diretoria de Compras e Licitação (DCL), da Secretaria Municipal de Gestão Pública, sito a Prefeitura Municipal de Sapucaia do Sul, Av. Leônidas de Souza 1289, CEP 93210-140, Sapucaia do Sul, RS, foram registrados nesta Ata as quantidades e os preços da empresa \_\_\_\_\_. CNPJ: \_\_\_\_\_, resultantes do Pregão Eletrônico Registro de Preços nº. 071/2022, cujo objeto é o registro de preços para futura eventual **Registro para futura e eventual contratação de empresa especializada para prestação de Serviços de comunicação de Voz sobre IP (VoIP), incluindo Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, plataforma de PABX Virtual, Unidade de Resposta Audível (URA) e Central Atendimento, formando uma solução de comunicação unificada, hospedada em Datacenter da Contratada.** As especificações técnicas constantes no Expediente Administrativo/Processo Digital nº. 18860/2022, assim como todas as obrigações e condições descritas no Edital, no Termo de Referência e na proposta de preço integram esta Ata de Registro de Preços, independente de transcrição.

**1. Da validade:**

1.1. A validade desta Ata de Registro de Preços é de 12 (doze) meses, a contar de \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 2022.

**2. Do valor da Ata de Registro de Preços:**

2.1. O valor global desta Ata é de R\$ \_\_\_\_\_.

2.2. O valor unitário do bem registrado é o constante da tabela abaixo:

Item	Descrição	Quantidade	Valor unitário

3. **Secretário Municipal de Gestão Pública, Sr. Roger Eridson Dorneles**, doravante designado **Órgão Gerenciador**, conforme Decreto Municipal nº. 3.368/2007, e, do outro lado, a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob n.º \_\_\_\_\_, neste ato representado, por seu representante legal doravante designado **Fornecedor Beneficiário**.

Sapucaia do Sul, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

\_\_\_\_\_  
Órgão Gerenciador

\_\_\_\_\_  
Fornecedor Beneficiário



**Pregão Eletrônico Registro de Preços nº 071/2022**

**Anexo V**

**Contrato**

Expediente Administrativo nº. 18860/2022  
Pregão Eletrônico nº. 071/2022  
Contrato nº. \_\_\_\_/20\_\_

CONTRATO FIRMADO ENTRE O MUNICÍPIO DE SAPUCAIA DO SUL E A EMPRESA \_\_\_\_\_, PARA OS FINS QUE SE ESPECIFICA.

O Município de Sapucaia do Sul, RS, de um lado, inscrito no CNPJ/MF sob o nº. 88.185.020/0001-25, neste ato representado pelo Prefeito Municipal, Sr. Volmir Rodrigues, no uso de suas atribuições, neste ato denominado simplesmente CONTRATANTE, e, de outro lado, a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. \_\_\_\_\_, com sede na Cidade de \_\_\_\_\_, neste ato representada por seu representante legal, Sr. \_\_\_\_\_, portador do CPF/MF n.º \_\_\_\_\_, denominada simplesmente CONTRATADA, tendo em vista o resultado do Pregão Eletrônico nº. 071/2022, do Tipo Menor Preço Unitário, consoante e decidido nos Processo Administrativo nº. 18860/2022 resolvem celebrar o presente contrato, sujeitando-se às disposições da Lei nº. 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei 8.666, de 21 de junho de 1993, do Decreto Federal nº 10.024/2019 e do Decreto Municipal nº. 3.520, de 18 de fevereiro de 2009, com suas alterações posteriores e demais diplomas legais que regem a matéria, mediante as seguintes condições:

**1. DO OBJETO:**

1.1. **Registro para futura e eventual contratação de empresa especializada para prestação de Serviços de comunicação de Voz sobre IP (VoIP), incluindo Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, plataforma de PABX Virtual, Unidade de Resposta Audível (URA) e Central Atendimento, formando uma solução de comunicação unificada, hospedada em Datacenter da Contratada.**

**2. DO PREÇO:**

- 2.1. O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor total de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).
- 2.2. O(s) preço(s) acima mencionado(s) contempla(m) todos os custos direta ou indiretamente relacionados com a perfeita e completa execução do contrato.

**3. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:**

- 3.1. A forma de pagamento do Município de Sapucaia do Sul é por empenho de despesa.
- 3.2. O pagamento da prestação do serviço realizado será feito mediante apresentação da respectiva nota fiscal ou nota fiscal-fatura e deverá registrar o número do contrato e/ou número do empenho, bem como o período a que se refere o serviço realizado.
- 3.3. O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias após o recebimento da respectiva fatura corretamente preenchida, pelo departamento competente da Secretaria Municipal da Fazenda. Se o término deste prazo coincidir com dia em que não houver expediente na Prefeitura, considerar-se-á como vencimento o primeiro dia útil imediato.



3.4. As notas fiscais/faturas emitidas com erro deverão ser substituídas. Neste caso, o Município de Sapucaia do Sul efetuará a devida comunicação à CONTRATADA, para que dentro do prazo fixado para o pagamento, proceda na sua regularização. No mais, o Município disporá de até 15 (quinze) dias, a partir da correção das notas fiscais/faturas ou da sua substituição para efetuar o seu pagamento, sem prejuízo ao disposto no item 3.3.

3.5. A liberação do pagamento ficará condicionada à consulta prévia ao Sistema de Cadastramento do Município para verificação da situação da CONTRATADA em relação às condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, cujo resultado será impresso e juntado ao processo.

3.6. O Município, só autorizará a realização dos pagamentos, se houver por parte do setor requisitante do objeto licitado, o necessário ATESTO dos serviços prestados pela empresa vencedora, no verso da Nota Fiscal.

#### **4. DOS PRAZOS:**

4.1. Da vigência contratual:

4.1.1. Este instrumento contratual terá prazo de vigência adstrita à validade dos respectivos créditos orçamentários, conforme art. 57 da Lei nº 8.666/93.

4.2. Do prazo de execução dos serviços:

4.2.1. O fornecimento dos serviços será realizado conforme solicitado pela Secretaria, através de solicitação, anteriormente a cada evento a ser realizado e que necessite dos serviços de segurança desarmada.

4.2.2. Os serviços serão realizados, conforme tabela e descrições constante no item 2 do Termo de Referência – Anexo Único deste contrato.

#### **5. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:**

5.1. As despesas decorrentes do presente contrato correrão por conta da(s) seguinte(s) dotação(ões) orçamentária(s):

Secretaria Municipal de Gestão Pública	Requisição: 1336/2022	Deverá ser indicado no momento da contratação conforme Artigo 9º, §2º, do decreto municipal 3368/2007
---	--------------------------	--

#### **6. DO REAJUSTE e DO REEQUILÍBRIO DA EQUAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

##### **6.1. Do reajuste:**

6.1.1. Os valores serão reajustados em conformidade com a lei federal nº. 9.069 de 29 de junho de 1995, Plano Real. Contratação com periodicidade inferior a um ano são irrealizáveis. O índice para o reajuste será o IGP-M (FGV).

6.1.2. No caso de reajustes subsequentes ao primeiro, o prazo mínimo de um ano conta-se a partir da data do último reajuste.

6.1.3. Vedada à inclusão, por ocasião do reajuste, de componentes não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, ficando essa comprovação a cargo da EMPRESA CONTRATADA.

##### **6.2. Do Reequilíbrio da Equação Econômico-Financeira:**

6.2.1. Poderá haver revisão contratual em face da ocorrência de fatos supervenientes e imprevisíveis, ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis que venham a ensejar desequilíbrio na equação econômica do contrato;



6.2.2. Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data de apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, poderá ensejar a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.

## **7. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:**

Cabe ao CONTRATANTE:

- 7.1. Acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços;
- 7.2. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa cumprir as obrigações estipuladas dentro das normas do contrato;
- 7.3. Efetuar o pagamento à CONTRATADA nos termos deste contrato;
- 7.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções cabíveis;
- 7.5. Documentar as ocorrências havidas na execução do contrato;
- 7.6. Fiscalizar o cumprimento das obrigações contratuais pela CONTRATADA;
- 7.7. Prestar informações e esclarecimentos atinentes ao objeto deste contrato que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

## **8. DOS ENCARGOS DA CONTRATADA:**

Cabe à CONTRATADA o cumprimento das seguintes obrigações:

- 8.1. A empresa contratada deverá efetuar a prestação dos serviços de acordo com as especificações e demais condições estipuladas no Termo de Referência, Anexo I deste contrato.
- 8.2. Garantir o comportamento moral e profissional de seus empregados, respondendo integral e incondicionalmente por todos os danos e/ou atos ilícitos resultantes de ação ou omissão destes, inclusive por inobservância de ordens e normas da CONTRATANTE.
- 8.3. A empresa obriga-se a garantir os serviços realizados, sob pena das sanções previstas em lei e/ou no contrato.
- 8.4. Comunicar em 24 horas antes do evento à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam tomadas as providências necessárias à regularização, substituição e correção de algum item solicitado,
- 8.5. Responder pelos danos causados diretamente à Administração ou aos bens do CONTRATANTE ou, ainda, a terceiros, durante a execução deste contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade devido à fiscalização ou o acompanhamento feito pelo CONTRATANTE;
- 8.6. A empresa compromete-se a resolver todos os problemas que venham a acontecer, dos serviços contratados, imediatamente. Caso ocorra alguma falta ou impossibilidade com algum segurança, o mesmo deverá ser substituído de imediato.
- 8.7. Os funcionários que atuarão na vigilância, durante execução dos serviços, são de responsabilidade da empresa a ser contratada, incluindo alimentação e demais custos.
- 8.8. A empresa a ser contratada deverá apresentar lista prévia, anterior a cada evento, incluindo nomes e contatos dos funcionários que irão atuar como seguranças nos eventos, acompanhada das respectivas CNV (Carteira Nacional de Vigilante) com prazo de validade vigente.
- 8.9. Os vigilantes deverão estar uniformizados, portando rádios transmissores para facilitar a comunicação entre os mesmos.
- 8.10. Comunicar ao CONTRATANTE qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados;
- 8.11. Manter, durante toda a execução deste contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;





- 8.12. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus empregados quando da execução do objeto contratado;
- 8.13. Executar, às suas expensas, a prestação dos serviços objeto deste contrato, mediante solicitação da Secretaria requisitante, nos prazos fixados na cláusula quarta;
- 8.14. Na execução do objeto, a CONTRATADA se obriga a respeitar, rigorosamente, durante o período de vigência deste contrato, as normas de higiene e segurança, por cujos encargos responderá unilateralmente, devendo observar também os requisitos de qualidade, determinados pelo CONTRATANTE, por meio do setor responsável pela fiscalização, aprovação e liberação do objeto;
- 8.15. Manter preposto, aceito pelo CONTRATANTE, durante o período de vigência deste contrato, para representá-la sempre que for necessário.

#### **9. DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL:**

9.1. Este contrato pode ser alterado nos casos previstos no art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93, desde que haja interesse do CONTRATANTE, com a apresentação das devidas justificativas.

#### **10. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DA VINCULAÇÃO AO EDITAL E À PROPOSTA:**

- 10.1. O presente contrato fundamenta-se na Lei Federal nº. 8.666, de 21 de julho de 1993, com suas alterações posteriores, assim como na Lei 10.520/2002, regulamentada pelo Decreto Municipal nº. 3.520, de 18 de fevereiro de 2009.
- 10.2. O presente contrato vincula-se aos termos do Processo Administrativo nº. **18860/2022** e especialmente:
- 10.2.1. Do edital do Pregão Eletrônico Registro de Preços nº. **071/2022**;
- 10.2.2. Da Requisição nº. **1336/2022**
- 10.2.3. Da proposta vencedora da CONTRATADA.

#### **11. DA RESCISÃO:**

- 11.1. A inexecução total ou parcial deste contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos arts. 77 a 80 da Lei Federal nº. 8.666/93.
- 11.2. Também pode constituir motivo para rescisão contratual o descumprimento, pela contratada, das obrigações trabalhistas, previdenciárias, de segurança do trabalhador, entre outras afins, em relação aos seus empregados.
- 11.3. A rescisão deste contrato pode ser:
- 11.3.1. Determinada por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da lei mencionada, notificando-se a CONTRATADA com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, exceto quanto ao inciso XVII;
- 11.3.2. Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de licitação, desde que haja conveniência para o CONTRATANTE;
- 11.3.3. Judicial, nos termos da legislação vigente sobre a matéria.
- 11.4. A rescisão administrativa ou amigável deve ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.
- 11.5. Os casos de rescisão contratual devem ser formalmente motivados no processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
- 11.6. A CONTRATADA reconhece todos os direitos do CONTRATANTE em caso de eventual rescisão contratual.

#### **12. DAS SANÇÕES:**

12.1. A CONTRATADA que, por qualquer forma, não cumprir as normas do contrato celebrado está sujeita às seguintes sanções, assegurados o contraditório e ampla defesa:



- 12.1.1. Advertência;
- 12.1.2. Multa;
- 12.1.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Direta, Autárquica e Fundacional, as Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Município de Sapucaia do Sul;
- 12.1.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.
- 12.2. As sanções previstas nos subitens 12.1.1, 12.1.3 e 12.1.4 poderão ser aplicadas juntamente com a sanção de multa.
- 12.3. A advertência consiste em repreensão por escrito imposta pelo não cumprimento das normas do contrato celebrado.
- 12.4. A multa aplicável será de:
- 12.4.1. 0,3% (três décimos por cento) do valor do contrato, por dia de atraso na entrega do(s) bem(s) adquirido(s), limitada a 10% (dez por cento) do valor global da contratação;
- 12.4.2. 5% (cinco por cento) por descumprimento do prazo da execução do serviço, calculados sobre o valor total do contrato ou da nota de empenho, sem prejuízo da aplicação da multa prevista nos subitem 12.4.1 quando for o caso;
- 12.4.3. 10% (dez por cento) pela recusa injustificada em prestar o objeto, calculado sobre o valor correspondente à parcela do contrato não cumprida;
- 12.4.4. 10% (dez por cento) pela rescisão da avença, calculados sobre o valor total do contrato ou da nota de empenho;
- 12.4.5. 10% (dez por cento) pelo não cumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto quanto ao prazo de execução, calculados sobre o valor total do contrato ou da nota de empenho.
- 12.5. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de execução do serviço, se dia de expediente normal no órgão ou entidade interessada, ou do primeiro dia útil seguinte.
- 12.6. A multa poderá ser aplicada juntamente com outras sanções segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, desde que observado o princípio da proporcionalidade.
- 12.7. Decorridos 30 (trinta) dias de atraso injustificado na prestação do serviço, a nota de empenho ou o contrato deverão ser, respectivamente, cancelado ou rescindido, exceto se houver justificado interesse público em manter a avença, hipótese em que será aplicada multa.
- 12.8. Também pode ensejar a aplicação de multa à empresa contratada, o descumprimento, pela mesma, das obrigações trabalhistas, previdenciárias, de segurança do trabalhador, entre outras afins, em relação aos seus empregados; A multa prevista será de 10% do valor total do contrato.
- 12.9. A suspensão e o impedimento são sanções administrativas que temporariamente obstem a participação em licitação e a contratação com a Administração Direta, Autárquica e Fundacional, as Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Município de Sapucaia do Sul, sendo aplicadas nos seguintes prazos e hipóteses:
- 12.9.1. Por até 24 (vinte e quatro) meses, quando a CONTRATADA falhar ou fraudar na execução total ou parcial do contrato;
- 12.9.2. Por até 5 (cinco) anos, quando a CONTRATADA: não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa, cometer fraude fiscal ou praticar quaisquer atos ilegais ou imorais visando frustrar os objetivos da contratação;
- 12.10. O descredenciamento ou a proibição de credenciamento no sistema de cadastramento de fornecedores do Município de Sapucaia do Sul são sanções administrativas acessórias à aplicação de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Direta, Autárquica e Fundacional, as Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Município, sendo aplicadas, por igual período.



12.10.1. A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública será aplicada à vista dos motivos informados na instrução processual, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

12.10.2. A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública permanecerá em vigor enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a sanção – a qual será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir os prejuízos resultantes da sua conduta – limitada ao prazo de 2 (dois) anos em quaisquer hipóteses;

12.10.3. A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública produz efeitos em relação tanto à Administração Direta, Autárquica e Fundacional, às Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Município de Sapucaia do Sul, quanto à Administração Pública da União, demais Estados, Municípios e Distrito Federal.

12.12. Todas as sanções e penalidades aplicadas serão registradas no sistema de cadastramento de fornecedores do Município de Sapucaia do Sul;

### **13. DA GESTÃO/ FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:**

13.1. O contrato ou instrumento equivalente oriundo desta contratação terão como responsáveis:

13.1.1. GESTOR DO CONTRATO – Roger Eridson Dorneles, Secretário Municipal de Gestão Pública, MATR. 93194 email de contato [roger.dorneles@sapucaiaodosul.rs.gov.br](mailto:roger.dorneles@sapucaiaodosul.rs.gov.br), telefone de contato (51) 98060.6776.

13.1.2. GESTOR DO CONTRATO – Cristiano Rodrigues, Diretor de TI, matrícula 7199, email de contato [cristiano.rodrigues@sapucaiaodosul.rs.gov.br](mailto:cristiano.rodrigues@sapucaiaodosul.rs.gov.br), telefone de contato (51) 99195.9148.

13.2. Compete ao Gestor do Contrato acima identificado, bem como a Comissão Organizadora exercer a administração do contrato, com atribuições voltadas para o controle das questões documentais da contratação, quais sejam. Verificar se os recursos estão sendo empenhados conforme as respectivas dotações orçamentárias, acompanhar o prazo de vigência do contrato, verificar a necessidade e possibilidade da renovação/prorrogação, bem como estudar a viabilidade de realização de reequilíbrio econômico-financeiro e da celebração dos respectivos termos aditivos, etc.

13.3. Compete aos Fiscais do Contrato acima identificado exercer a verificação concreta do objeto, devendo os servidores designados verificar a qualidade e procedência da prestação dos objetos respectivos, encaminhar informações ao gestor do contrato, atestar documentos fiscais, exercer o relacionamento necessário com a contratada, dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, etc.

13.4. Os fiscais do contrato anotarão em registro próprios todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário para que sejam tomadas as providências cabíveis.

13.5. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade do prestador de serviço, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade.

### **14 DA GARANTIA**

14.1.A garantia desta contratação, por se tratar de PRESTAÇÃO DE SERVIÇO está atrelada à cláusula que dispõe a informação de que o pagamento será efetuado sempre após a comprovação do atendimento MENSAL, conforme previsto em contrato.

### **15 SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO**

Assistência técnica especializada para manter o perfeito funcionamento, segurança e atualização da solução.

Requisitos técnicos:

15.1.A contratada deverá investigar, diagnosticar e resolver incidentes e problemas relativos aos produtos da solução.

15.2.A contratada deverá realizar atualizações corretivas e evolutivas de software e firmware, incluindo pequenas atualizações de release, reparos de pequenos defeitos (bug fixing, patches), ajustes e configurações, bem como, realizar demais procedimentos destinados a recolocar os equipamentos em



perfeito estado de funcionamento.

15.3.A contratada deverá fornecer informações e esclarecimentos de quaisquer dúvidas sobre otimizações; atualizações; manutenção; falhas; operação; e utilização da solução sempre que solicitado pela contratante.

15.4.A contratada deverá disponibilizar canais para abertura de solicitação de suporte, para que os técnicos da contratante, responsáveis pela solução, possam solicitar atendimento sempre que notarem instabilidade ou comportamento anormal no sistema de telefonia;

15.5.Todos os chamados técnicos feitos pela contratante deverão ser registrados pela contratada em sistema para acompanhamento e controle da execução dos serviços;

15.6.Na abertura dos chamados técnicos serão fornecidas informações como prioridade, descrição do problema e nome do responsável técnico, para abertura da respectiva ocorrência;

15.7.Os chamados técnicos serão classificados por criticidade, de acordo com o impacto no ambiente de telefonia da contratante, no momento da abertura do chamado conforme abaixo:

15.7.1.Severidade Crítica: Sistema indisponível ou com severa degradação de desempenho, com paralisação total da comunicação.

15.7.2.Severidade Moderada: Sistema disponível, com mau funcionamento, ocasionando baixa degradação de desempenho ou comprometimento em um dos elementos do sistema, que coloque em risco a disponibilidade do sistema;

15.7.3.Severidade Baixa: Sistema disponível, sem impacto em seu desempenho ou disponibilidade:

15.7.3.1. Consultas gerais;

15.7.3.2. Atividades de administração da solução;

15.7.3.3. Atividades de configuração e otimização da solução;

15.8. Os atendimentos devem ser classificados pelo nível de severidade, que será informado pela instituição no momento da abertura do chamado e devem ser respeitados os respectivos prazos de atendimento de acordo com a classificação.

15.9. O prazo para a conclusão do atendimento de um chamado técnico, seja virtual, telefônico ou presencial, dependerá do seu grau de severidade, que será estabelecido pela instituição, em função da seriedade do problema, de acordo com a tabela abaixo:

TIPO DE SERVIÇO	GRAU DE SEVERIDADE	INÍCIO DO ATENDIMENTO	SOLUÇÃO
Suporte Técnico	Crítico	Em até 4 (quatro) horas úteis após o registro da solicitação.	Em até 8 (oito) horas corridas
	Moderado	Em até 12(doze) horas úteis após o registro da solicitação.	Em até 24 (vinte e quatro) horas corridas
	Baixo	Em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o registro da solicitação.	Em até 72 (setenta e duas) horas corridas

15.10.A contratada deverá oferecer ao menos dois canais para solicitação de suporte:

15.10.1. Via web, em sistema próprio para abertura de solicitação de atendimento, que:

15.10.1.1. Esteja disponível 24 horas por dia, durante todo o período de vigência do contrato;

15.10.1.2. Permita à contratada abrir solicitações;

15.10.1.3. Interagir com os técnicos da contratada que estejam vinculados ao atendimento;

15.10.2. Via contato telefônico, que deve estar disponível de segunda a sexta, das 07:00 às 17:30 horas. Nessa modalidade, a contratada deverá registrar o atendimento no sistema web de solicitação de atendimento adotado e informar o protocolo do atendimento ao técnico requerente do atendimento.

15.11. Os serviços assistência técnica e suporte técnico deverão estar disponíveis por no mínimo 08 (oito) horas por dia, 05 (cinco) dias por semana, nos dias úteis e horário comercial, por técnicos devidamente habilitados e credenciados pelo fabricante ou desenvolvedor da solução, com nível de



certificação compatível com as atividades a serem executadas, e sem qualquer ônus adicional.

15.12. Para cada chamado técnico, o fornecedor deverá informar um número de controle (protocolo) para registro, bem como manter histórico de ações e atividades realizadas.

15.13. O encerramento do chamado será dado por um dos técnicos responsáveis da contratante após conclusão dos serviços e disponibilização da solução para uso em perfeitas condições de funcionamento, no local de instalação.

15.14. Não serão computados para efeito de apuração do SLA:

15.14.1. Falhas causadas por infraestrutura da CONTRATANTE, configuração ou usinadequado do Software ou equipamentos a ele interligados, incompatibilidade entre o PABX IP e eventuais programas ou equipamentos utilizados pelo CLIENTE;

15.14.2. Interrupções ou suspensão para ajustes técnicos e/ou manutenção, a ser comunicado previamente à CONTRATANTE;

15.14.3. Situações de caso fortuito ou força maior.

## **16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:**

16.1. Os autos permanecerão franqueados aos interessados junto à Diretoria de Compras e Licitações, na Prefeitura Municipal de Sapucaia do Sul, na Av. Leônidas de Souza, nº 1289, para consulta e/ou realização de cópias pelas partes. Não serão encaminhadas cópias de expedientes administrativos, documentos escaneados e/ou por qualquer outra forma, por e-mail para quaisquer fins. A parte que desejar ter acesso aos autos ou documentos relativos a Expedientes Administrativos deverá comparecer no Setor de Compras e protocolar requerimento de realização de cópias ou encaminhar e-mail para licitacoes.sapucaiaodosul@sapucaiaodosul.rs.gov.br. A Administração informará o valor referente às cópias e procederá na emissão de guia para pagamento, conforme preceitua a Lei Complementar nº 01 de 27 de setembro de 2020. Após a confirmação do pagamento (competindo à parte encaminhar o respectivo comprovante), as cópias poderão ser retiradas no setor. Caso haja necessidade de envio pelo Correio, quando do requerimento, deverá ser informado o endereço para envio da correspondência, sendo que os custos de postagem devem ser pagos também pela parte requerente.

16.2. Além das cláusulas que compõem o presente contrato, fazem parte integrante deste instrumento, como se nele estivessem contidas, a Lei Federal nº. 10.520/02, regulamentada pelo Decreto Federal nº 10.024/2020, Decreto Municipal nº. 3.520/09, e subsidiariamente a Lei Federal nº. 8.666/93.

## **17. DO FORO:**

17.1. Fica eleito o FORO da Comarca de Sapucaia do Sul – RS com expressa renúncia de qualquer outro, para serem dirimidas quaisquer dúvidas pertinentes ao presente contrato.

17.2. As partes firmam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, obrigando-se por si e seus sucessores, ao fiel cumprimento do que ora ficou ajustado, elegendo-o.

Sapucaia do Sul, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
**Volmir Rodrigues**

**Prefeito Municipal**

\_\_\_\_\_  
**XXXXXXXXXXXXXX**

**Empresa contratada**

1 \_\_\_\_\_ CPF:

**Testemunhas:**

2 \_\_\_\_\_ CPF:



**Pregão Eletrônico Registro de Preços nº 071/2022**  
**Anexo Único do Contrato – Termo de Referência (copiar o TR)**

