PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 65/PMCS/2025
1ª RETIFICAÇÃO DE EDITAL DO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 30/PMCS/2025

OBJETO: Contratação de empresa especializada em **SERVIÇOS DE TELEFONIA DIGITAL VoIP** no atendimento a Administração Municipal do Município de Cocal do Sul-SC.

DATA DA ABERTURA

A data da abertura do Pregão Eletrônico **SERÁ** alterada, ou seja, a abertura será no dia **10 de setembro de 2025, às 9h**.

PRIMEIRA ALTERAÇÃO

10.1.6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (Art. 67 da Lei 14.133/2021)

Os itens excluídos estão tachados e grifados em cor de fonte vermelha, tendo sido incluídos os itens abaixo.

SEGUNDA ALTERAÇÃO

ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA

Os itens excluídos estão tachados e grifados em cor de fonte vermelha, tendo sido incluídos os itens abaixo.

Todas as demais cláusulas e condições anteriores que não são contrárias a estas ficam mantidas.

PAÇO MUNICIPAL JARVIS GAIDZINSKI, 27 de agosto de 2025.

ADEMIR MAGAGNIN:34308164915
Assinado de forma digital por ADEMIR MAGAGNIN:34308164915
Dados: 2025.08.27 15:43:47 -03'00'

ADEMIR MAGAGNIN
PREFEITO MUNICIPAL

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 65/PMCS/2025
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 30/PMCS/2025

O município de Cocal do Sul torna público, para conhecimento dos interessados, que o Pregoeiro e sua Equipe de Apoio, designados pelo **Decreto Municipal nº 06/2025, de 02 de janeiro de 2025,** reunir-se-ão no dia, hora e local designados neste Edital, na sala de reuniões, na Avenida Dr. Polidoro Santiago, 519 - Cocal do Sul - SC, onde será realizada licitação na modalidade **PREGÃO NA FORMA ELETRÔNICA,** do tipo **"MENOR PREÇO POR LOTE".**

O certame licitatório reger-se-á pelas disposições da Lei Federal 14.133, de 01/04/2021, IN SEGES/ME Nº 73/2022, Decreto Municipal nº 546/2022, Lei Complementar 123/2006, aplicando-se quaisquer outros dispositivos que venham a substituí-las, alterá-las ou completá-las, bem como pelas disposições fixadas neste Edital e Anexos.

1- DO OBJETO
1.1– Contratação de empresa especializada em **SERVIÇOS DE TELEFONIA DIGITAL VoIP** no atendimento a Administração Municipal do Município de Cocal do Sul. Obedecendo integralmente às especificações e determinações previstas nos termos da minuta contratual (Anexo I) e demais anexos que fazem parte integrante deste edital e especificações a seguir.
1.2. Sendo o regime de execução do contrato para aproximadamente 12 (doze) meses, para a realização dos serviços e de acordo com as necessidades da Prefeitura, sendo objeto de faturamento e pagamento os quantitativos efetivamente fornecidos.
1.3. Os contratos de serviços e fornecimentos contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente conforme Art. 107 da Lei Federal 14.133, de 01/04/2021.

2. DA ABERTURA
2.1. A sessão pública será efetivada no site **www.licitanet.com.br** conforme indicado abaixo, de acordo com a legislação mencionada no preâmbulo deste Edital.
2.2. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, no site **www.licitanet.com.br** dirigida por um Pregoeiro, ~~às 9h do dia 02 de setembro de 2025~~, a ser realizada de acordo com a legislação mencionada no preâmbulo deste Edital.
Poderá participar do presente pregão eletrônico, a empresa que atender a todas as exigências, inclusive quanto à documentação constante deste Edital e seus Anexos e, estiver devidamente cadastrado junto ao Órgão Provedor do Sistema, através do site abaixo:
WWW.LICITANET.COM.BR
Como requisito para participação no pregão, em campo próprio do sistema eletrônico, o licitante deverá MARCAR a opção de que atende plenamente os requisitos e exigências de habilitação previstas no Edital, sendo oportunizado ao licitante no momento do salvamento da proposta e anexar a Declaração de Pleno Conhecimento e Atendimento as Exigências de Habilitação previstas no Edital.

3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO
3.1. Poderão participar desta licitação:
3.1.1. Este processo possui valor estimado de contratação acima de R$ 80.000,00, porém o mesmo não possui reserva de cotas para Microempresas, conforme Lei Complementar 147/2014, por tratar-se de objeto de natureza não divisível ou por acarretar prejuízos ao conjunto complexo do objeto (Artigo 48 da referida lei).
3.2. Poderão participar desta licitação as empresas interessadas que cumprir as exigências deste edital, apresentando todos os documentos em nome da matriz ou todos em nome da filial, exceto aqueles que comprovadamente só possam ser fornecidos à matriz ou filial e referir-se ao local do domicílio ou sede da licitante.
3.3. É vedada à participação de pessoa jurídica em regime de concordata ou falência, ou que tenha sido declarada inidônea por ato do Poder Público nas esferas municipais, estaduais e federais, e nem esteja suspensa e/ou impedida de participar de licitações no município de Cocal do Sul;
3.4. Não poderão participar da presente licitação as interessadas que estejam cumprindo suspensão temporária de participação em licitação, tenham sido declaradas inidôneas, suspensas ou impedidas de contratar com a Administração Pública.
3.5. Não poderão participar da presente licitação empresas cujos diretores, gerentes, sócios e responsáveis técnicos sejam servidores municipais, o(a) Pregoeiro(a) ou seu substituto ou dos membros da Equipe de Apoio.
3.6. Não será admitida a participação de duas ou mais empresas que possuem diretores, gerentes, sócios e responsáveis técnicos (ou afins) em comum, ou que os endereços de domicílio ou endereço sede da empresa sejam os mesmos.
3.7. A participação na licitação implica automaticamente na aceitação integral e irretratável dos termos e conteúdo deste edital e seus anexos, a observância dos preceitos legais e regulamentos em vigor, e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação;
3.8. Poderá participar do presente pregão eletrônico, a empresa que atender a todas as exigências, inclusive quanto à documentação constante deste Edital e seus Anexos e, estiver devidamente cadastrado junto ao Órgão Provedor do Sistema, através do site abaixo:
WWW.LICITANET.COM.BR
3.9. Como requisito para participação no pregão, em campo próprio do sistema eletrônico, o licitante deverá MARCAR a opção de que atende plenamente os requisitos e exigências de habilitação previstas no Edital, sendo oportunizado ao licitante no momento do salvamento da proposta e anexar a Declaração de Pleno Conhecimento e Atendimento as Exigências de Habilitação previstas no Edital.

3.10. Serão admitidos a participar deste Edital, qualquer empresa, com ramo de atividade compatível com o objeto desta Licitação, sendo a proponente a ser contratada, a única responsável pela execução dos serviços.

4. DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO

4.1. Para participar do pregão, o licitante deverá se credenciar no Sistema "PREGÃO ELETRÔNICO" através do site www.licitanet.com.br.

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

4.1.2. O credenciamento do licitante, junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante ou seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

4.2. 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 Cocal do Sul, promotor da licitação, responsabilidade.

5. DO ENVIO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

5.1. Após a divulgação do edital no endereço eletrônico, as licitantes deverão, até a data e hora marcadas para recebimento das propostas, encaminhar a proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

5.1.1. A proposta comercial deverá ser apresentada na forma e requisitos indicados nos subitens a seguir:

a) conter, em campo próprio do sistema, o preço total, sendo que:

a.1) no preço cotado já deverão estar incluídas eventuais vantagens e/ou abatimentos, impostos, taxas e encargos sociais, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, assim como despesas com transportes e deslocamentos e outras quaisquer que incidam sobre a contratação;

b) conter, em campo próprio destinado à descrição detalhada do objeto ofertado, a especificação complementar do objeto cotado;

c) A licitante **deverá cotar todos os itens do Lote, ou seja, nenhum item deverá ser nulo, sob pena de desclassificação e não poderão estar acima dos preços unitários e total do lote;**

5.1.2. A validade da proposta deverá ser de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, a contar da data da sessão de abertura desta licitação.

5.2. Até a abertura da sessão, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

5.3. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, os lances inseridos durante a sessão pública.

5.4. Incumbirá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo pregoeiro, pelo sistema, ou de sua desconexão.

5.5. Caso haja omissão, na proposta, dos prazos de sua validade e/ou de garantia, aplicar-se-ão os prazos estipulados neste edital.

6. DA ABERTURA DAS PROPOSTAS/SESSÃO

6.1. Encerrado o prazo de recebimento das propostas o pregoeiro, via sistema eletrônico, dará início à Sessão Pública, na data e horário previstos neste Edital, verificando a validade das propostas conforme exigências do edital.

7. DO MODO DE DISPUTA

7.1. O modo de disputa definido neste Pregão será ABERTO, conforme inciso I, art. 56 da Lei Nº. 14.133/2021:

a) 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.

b) 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.

c) Na hipótese de não haver novos lances na forma estabelecida nas alíneas “a” e “b”, a sessão pública será encerrada automaticamente.

8. FORMULAÇÃO DE LANCES

8.1. Classificadas as propostas, terá início a fase competitiva para recebimento de lances, no endereço eletrônico e no dia e horário informados no preâmbulo deste Edital, quando então as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, de valor correspondente ao PREÇO DO LOTE.

8.2. Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se a licitante desistente às penalidades constantes neste Edital.

8.3. As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as seguintes condições:

8.3.1. O licitante somente poderá oferecer valor inferior ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema, observado, quando houver, o intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

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

8.3.3. Os lances a serem ofertados devem corresponder ao PREÇO DO LOTE.

8.3.4. Os lances deverão obedecer ao intervalo mínimo estipulado na plataforma eletrônica.

8.4. Na fase de lances, no caso de evidente equívoco de digitação pelo licitante, em que este equívoco der causa a preço incompatível ou lance manifestamente inexequível, o preço incompatível ou lance manifestamente inexequível poderá, motivadamente, ser excluído do sistema.

8.5. A etapa de lances seguirá a sequência de prazos de acordo com o item anterior do edital, obedecendo às normas do MODO DE DISPUTA ABERTO.

8.6. Após a apresentação da proposta e dos lances não caberá desistência, salvo se por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.
8.7. Encerrada a etapa de lances, o sistema divulgará o nome da licitante cujo preço foi o menor.
8.8. Decorrida a etapa de lances, será dada preferência de contratação em todos os itens/lotes para as microempresas e empresas de pequeno porte, como critério de desempate no intervalo percentual de 5% (cinco por cento) superior ao melhor preço.
8.8.1. O benefício será concedido quando a então vencedora dos lances não estiver enquadrada nos termos da Lei Complementar Nº. 123/06;
8.8.2. A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, não ocorrendo à contratação, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem no intervalo do caput.
8.8.3. A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.
8.8.4 - Os valores unitários serão calculados automaticamente pela Plataforma de acordo com os lances quando o tipo de licitação for por lote ou global.
8.9. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
8.9.1. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos a Sessão do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após a comunicação expressa aos participantes.

9. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS
9.1. Após análise da proposta, o Pregoeiro divulgará a melhor proposta classificada a participar da etapa de lances para cada item/lote, e as propostas desclassificadas se houverem.
9.2. Na hipótese da proposta de menor valor desatender às exigências habilitatórias o Pregoeiro examinará a proposta subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo na ordem de classificação, segundo o critério do menor preço e assim sucessivamente até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.
9.2.1. No caso de Microempresas, Empresas de Pequeno Porte, Produtores Rurais Pessoa Física, Agricultores Familiares e Sociedades Cooperativas de Consumo:
a) serão analisados os documentos não integrantes da regularidade fiscal e trabalhista, decidindo-se sobre o atendimento das exigências constantes do edital, de forma que serão inabilitados os licitantes que apresentarem irregularidades em relação a estas exigências;
b) serão analisados os documentos relativos à regularidade fiscal e trabalhista, declarando o atendimento das exigências constantes do edital com a respectiva habilitação ou o desatendimento das exigências constantes do edital com a suspensão do julgamento da habilitação para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por mais 05 (cinco) a critério da Administração, a licitante possa proceder à regularização da documentação mediante apresentação das respectivas certidões negativas ou positivas com efeito de negativa.
9.3. Será desclassificada a proposta que:
9.3.1. Não atenda as especificações, os prazos e as condições definidos neste Edital;
9.3.2. Apresente preço ou vantagem baseados em outras propostas;
9.3.3. Apresente preço excessivo ou manifestamente inexequível;
9.4. Transcorrida a etapa de lances, será considerado excessivo o preço do último lance, ou do valor negociado com o pregoeiro, ou da proposta comercial da licitante no caso de não haver lances, que for composto por preço unitário superiores aos preços de referência que nortearam a Administração Pública.
9.5. Não será aceita pelo pregoeiro proposta de preço que contemple preço unitário acima dos preços unitários de referência que nortearam a Administração.
9.6. O Pregoeiro poderá fixar prazo para o reenvio do anexo contendo a planilha de composição de preços quando o preço total ofertado for aceitável, mas os preços unitários que compõem necessitem de ajustes aos valores estimados pela administração.

10. DA HABILITAÇÃO
10.1. Encerrada a etapa de lances, para fins de habilitação ao certame, as licitantes terão de satisfazer os requisitos relativos a:

10.1.2. RELATIVOS À HABILITAÇÃO JURÍDICA:
a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social, em vigor, devidamente registrados na Junta Comercial, em se tratando de sociedades empresárias, e no caso de sociedade por ações, acompanhadas de documentos de eleição de seus administradores;
c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples, acompanhado de prova da diretoria em exercício;
d) 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 as atividades assim o exigir;
e) no caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
f) no caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971.

10.1.3. RELATIVOS À REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA
a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ/MF;
b) Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante mediante apresentação de certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa, emitida pela Secretaria competente do Município;
c) Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante, mediante apresentação de certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa, emitida pela Secretaria competente do Estado;
d) Prova de regularidade para com a Fazenda Federal e a Seguridade Social, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil ou pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional;
e) Prova de regularidade de débito para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), (art. 68, inciso IV da Lei Federal nº 14.133/2021 e alterações posteriores);
f) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa, nos termos do Título VII-A da Constituição das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-lei nº 5452, de 01 de maio de 1943. (CNDT expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho na Internet (http://www.tst.jus.br), de acordo com a Lei 12440/11 de 7 de julho de 2011).

10.1.4. RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:
a) Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou do domicílio do empresário individual;
a1) Se a licitante for sociedade não empresária, a certidão mencionada na alínea "a" deverá ser substituída por certidão cujo conteúdo demonstre a ausência de insolvência civil, expedida pelo distribuidor competente.
a2) Caso o licitante esteja em recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser comprovado o acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, conforme o caso.

10.1.5. SERÁ EXIGIDO AINDA DOS LICITANTES:
10.1.5.1. Declaração expressa do proponente, sob as penas da Lei, da não ocorrência de fatos impeditivos para a sua habilitação neste certame, na forma da Lei 14.133/21;
10.1.5.2. Declaração do licitante de que não possui em seu quadro de pessoal empregado menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menor de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, em atendimento ao preceito do art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal, de conformidade com a Lei Nº. 9.854/99.
10.1.5.3. Para comprovação de condição de ME/EPP:
a) Microempresas e empresas de pequeno porte: Apresentar Certidão expedida pela Junta Comercial para comprovação desta condição, na forma do artigo 8º da IN Nº. 103/2007 do Departamento de registro do Comércio (DNRC); será considerada vigente este documento que for emitido no período máximo de 90 dias que antecede este processo licitatório.

10.1.6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (Art. 67 da Lei 14.133/2021)

~~**10.1.6.1**. Comprovação de que a licitante presta ou prestou, sem restrição, serviço de natureza semelhante ao indicado no objeto deste edital. A comprovação de que prestou serviço compatível com o objeto desta licitação, será feita por meio de apresentação de atestado, devidamente assinado, carimbado e em papel timbrado da pessoa jurídica de direito Público ou Privado tomador do serviço. O documento deve conter nome, endereço e o telefone do atestador, ou qualquer outro meio para que a PREFEITURA possa manter contato com a empresa atestante.~~
~~**10.1.6.2**. Demais comprovantes listados no **Termo de Referência** (ANEXO II).~~

10.1.6.1. Atestado de capacidade técnica profissional e operacional, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, acompanhado da respectiva Certidão de Acervo Técnico (CAT) devidamente registrada no CREA, que comprove a execução, pela licitante, do fornecimento de **no mínimo 92 (noventa e dois) ramais** em solução de telefonia IP, composta por PABX IP, **comodato de terminais/aparelhos**, e **serviço de minutos ilimitados(STFC)**, compatível com o objeto desta licitação, pelo período mínimo contínuo de **12 (doze) meses**.
10.1.6.2. Certidão de Registro de Pessoa Jurídica no CREA do estado de sua sede, dentro do prazo de validade;
10.1.6.3. Certidão de Registro de Pessoa Física no CREA do respectivo estado, dentro do prazo de validade;
10.1.6.3.1. Comprovação de vínculo do profissional indicado no CAT com a empresa proponente, mediante um dos documentos a seguir:
I – No caso de vínculo empregatício: cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), expedida pelo Ministério do Trabalho e Emprego (contendo as folhas que demonstrem o número de registro e a qualificação civil) e contrato de trabalho;
II – No caso de vínculo societário: ato constitutivo da empresa devidamente registrado no órgão de Registro de Comércio competente, do domicílio ou sede do licitante;
III – No caso de profissional autônomo/liberal: contrato de prestação de serviços.

10.1.7. O licitante deverá comprovar que possui, no mínimo, um profissional certificado pelo fabricante do PABX ofertado, habilitado para realizar a instalação, configuração e operacionalização do sistema durante toda a vigência contratual.
10.1.7.1. A comprovação deverá ser feita por meio da apresentação do certificado emitido pelo fabricante, bem como do vínculo empregatício do profissional, mediante registro trabalhista.

10.1.7.1.1. Essa exigência visa assegurar que a empresa contratada disponha de equipe técnica qualificada, garantindo a correta instalação e manutenção do sistema, evitando atrasos na implementação, falhas operacionais e prejuízos ao Município.

a) A exigência de comprovação da qualificação técnica do licitante, por meio da posse de, no mínimo, um profissional certificado pelo fabricante do PABX ofertado, fundamenta-se na necessidade de garantir a continuidade e a eficiência da prestação dos serviços de telefonia IP no Município.
b) A certificação técnica assegura que a empresa contratada possui conhecimento especializado para realizar corretamente a instalação, configuração e manutenção do sistema, reduzindo riscos de falhas operacionais e interrupções indesejadas na prestação do serviço. Além disso, evita situações em que a contratada dependa de terceiros para cumprir obrigações contratuais essenciais, como ajustes técnicos, suporte e manutenções preventivas e corretivas, o que poderia resultar em atrasos e comprometimento da operação.
c) Dessa forma, essa exigência visa garantir que a solução de PABX IP contratada seja implantada e gerenciada de maneira eficiente, assegurando o pleno funcionamento do serviço e prevenindo impactos negativos para o Município e seus usuários

10.1.8. O licitante deverá apresentar uma cópia da licença ou o extrato da publicação no Diário Oficial da União que comprove a autorização para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), conforme regulamentação vigente;
10.1.9. Apresentar Declaração da Operadora fornecido pela ABR Telecom, com especificação que a mesma está apta a fazer portabilidade numérica.
10.1.10. Comprovação de possuir interconexão própria na área local do Município, com a apresentação dos contratos e/ou comprovação com print da ABR Telecom comprovando possuir interconexão ativa na área local desta municipalidade.

10.1.11. A licitante deverá apresentar, sob as penas da lei, declaração firmada por seu representante legal, atestando que possui equipe técnica própria e regularmente vinculada à empresa, devidamente capacitada para a execução dos serviços de suporte técnico preventivo e corretivo, conforme as especificações do objeto da contratação.
10.1.11.1. A declaração deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:
Comprometimento com a execução dos serviços conforme os prazos, níveis de qualidade e demais exigências do edital;
10.1.11.2. Assinatura do representante legal da empresa.

10.2. Conjuntamente com a análise dos documentos exigidos no item 10 deste edital, o Pregoeiro realizará as seguintes consultas, sendo que a licitante deverá restar regular para que seja proferida sua habilitação, conforme § 4°, Artigo 91 da Lei Federal nº. 14.133/2021
a) Consulta no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS;
b) Consulta no Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP.
10.3. Após o início da sessão, não será considerado válido o envio de novos documentos, salvo em caso de diligência

11. DA FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS
11.1**. ATENÇÃO**: Os documentos de habilitação solicitados deverão ser anexados no sistema de compras eletrônicas, endereço www.licitanet.com.br, devendo o licitante anexar ao processo deste pregão após o encerramento do envio de lances.
11.2. É de suma importância que os licitantes mantenham sua habilitação atualizada junto ao sistema, visto que, o pregoeiro inabilitará o licitante no certame caso na fase da habilitação verifique-se algum documento faltante ou vencido no sistema de compras eletrônicas (ressalvada a condição expressa no item 10.1.3.5.1 deste edital).
11.3. Fica facultado, a critério do Pregoeiro, solicitar a documentação de habilitação original (toda ou em parte) via correio para realização de conferências que se fizerem necessárias.
11.3.1. Os originais dos documentos quando exigidos na sessão, deverão ser entregues ao Pregoeiro, no endereço: Sala de Licitações, no prédio da PREFEITURA - situado, na Avenida Dr. Polidoro Santiago, 519, Bairro Centro – Cocal do Sul/SC-CEP: 88.845-000, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis a contar do encerramento da sessão, transcorrida no sistema de compras eletrônicas, em que declarou a empresa habilitada.
11.3.2. Toda a documentação encaminhada ao Pregoeiro deverá ser apresentada no original, ou por cópia autenticada por tabelião, ou publicação em órgão da imprensa oficial, ou cópia acompanhada do original para conferência pelo Pregoeiro.
11.3.3. A documentação solicitada nos termos do item 11.3 será pré-requisito para assinatura do termo contratual ou ata de registro de preços correspondente aos itens vencidos no presente processo licitatório.
11.4. **ATENÇÃO**: Procedida a habilitação (no prazo máximo de 02 (duas) horas) e transcorrida a etapa recursal, a empresa deverá anexar no sistema a proposta final atualizada dos itens os quais restou vencedora, nos termos do edital no prazo máximo de 02 (duas) horas.
11.4.1. A proposta atualizada também poderá ser solicitada via correio, a critério do Pregoeiro, nos termos do item 11.3.
11.4.2. A proposta anexada ao sistema deverá conter a marca dos produtos as quais deverão obedecer à orientação de qualificação nos termos do Anexo II.
11.5. Para todos os efeitos legais, caso esteja enquadrada nas definições de ME/EPP, nos termos do art. 3º. da LC 123/2006, e desde que não esteja inserida nas hipóteses do § 4º do mesmo artigo, a licitante deve selecionar tal opção na tela de cadastramento da proposta no sistema eletrônico, para usufruir dos benefícios previstos na referida LC 123/2006.
11.5.1. O sistema somente identificará a licitante como ME/EPP caso ela faça a opção indicada na plataforma eletrônica, no momento do cadastramento da proposta.
11.5.2. Este é o ÚNICO momento em que o sistema oportuniza à licitante declarar sua condição de ME/EPP, requisito indispensável para que possa exercer o direito de preferência e de comprovação posterior da regularidade fiscal estabelecidos na LC Nº. 123/2006, conforme previsto neste edital.

12. DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL E DOS ESCLARECIMENTOS

12.1. As impugnações ao ato convocatório e os pedidos de esclarecimentos serão recebidos em até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para o recebimento das propostas, exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico.
12.2. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de até 3 (três) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.
12.2.1. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.
12.3. A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de 02 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento da impugnação.
12.3.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.
12.3.2. Acolhida a impugnação contra o edital, será definida e publicada nova data para realização do certame.

13. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

13.1. Caberá recurso nos casos previstos na Lei Nº. 14.133/21, devendo o licitante manifestar motivadamente sua intenção de interpor recurso, através do Sistema Eletrônico.
13.2. O pregoeiro abrirá o prazo de 15 (quinze) minutos, onde qualquer licitante poderá, de forma imediata, manifestar sua intenção de recorrer.
a) A ausência de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do disposto no caput, importará na decadência desse direito, e o pregoeiro estará autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor;
b) O Pregoeiro examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.
13.3. As razões do recurso deverão ser apresentadas no prazo de 3 (três) dias úteis.
13.4. Os demais licitantes ficarão intimados para, se desejarem, apresentar suas contrarrazões, no prazo de 3 (três) dias úteis, contado da data final do prazo do recorrente, assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.
13.5. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos que não podem ser aproveitados.

14. DA HOMOLOGAÇÃO

14.1. Em não sendo interposto recurso, caberá ao Pregoeiro adjudicar o objeto à(s) licitante(s) vencedora(s) e encaminhar o processo à Autoridade competente para a sua homologação.
14.2. Caso haja recurso, a adjudicação do objeto à(s) licitante(s) vencedora(s) e a homologação do processo efetuada pela Autoridade competente, somente após apreciação pelo pregoeiro sobre o mesmo.

15. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE

15.1. Após a autoridade competente homologar o resultado da licitação, o adjudicatário será convocado para assinar Termo Contratual, Ata de Registro de Preços ou documento equivalente, dentro do prazo de 05 (cinco) dias consecutivos, a contar da data em que o mesmo for convocado para fazê-lo junto ao Município de Cocal do Sul.
15.1.1. Alternativamente à convocação, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado no prazo de até 10 (dez) dias, a contar da data de seu recebimento.
15.2. A recusa injustificada do licitante em assinar o Termo Contratual, a Ata de Registro de Preços ou documento equivalente, dentro do prazo estabelecido, sujeitará o licitante à aplicação da penalidade de suspensão temporária pelo prazo máximo de 05 (cinco) anos.
15.3. No caso do fornecedor primeiro classificado, depois de convocado, não comparecer ou se recusar a assinar o documento, o Município convocará os demais licitantes, na ordem de classificação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

16. DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

16.1. As obrigações contratuais são as descritas nas respectivas cláusulas da minuta contratual (anexo I) que independentemente faz parte integrante deste edital.

17. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

17.1. As despesas decorrentes da presente licitação correrão por conta das dotações orçamentárias:
31 - 05.001.04.122.0003.2008.3.3.90.00.00 / 1.501.0000.5017 - Outros Recursos não Vinculados.

18. DA FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE

18.1. As formas de pagamento e de reajuste são as descritas nas respectivas cláusulas da minuta contratual (Anexo I) que independentemente de transcrição faz parte integrante deste Edital.

19. DAS OBRIGAÇÕES

19.1. Incumbe ao Município/Cocal do Sul/SC:
I – acompanhar e fiscalizar a execução do contrato/instrumento equivalente, bem como atestar nas notas fiscais/faturas a efetiva entrega do produto, objeto desta licitação.
II – efetuar os pagamentos à Contratada.
III – aplicar à Contratada as penalidades regulamentares e contratuais.
19.2. Incumbe à Contratada, além de outras incluídas neste Edital e seus Anexos:
I – realizar a entrega dos produtos, objeto da presente licitação, nos prazos previstos conforme Edital;

II – pagar todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais que incidam ou venham a incidir, direta e indiretamente, sobre os produtos fornecidos;
III – substituir, sem custos adicionais e no mesmo prazo definido para o produto rejeitado, recusado pela fiscalização do contrato/instrumento equivalente;
IV – atender prontamente quaisquer exigências da fiscalização do contrato/instrumento equivalente, inerentes ao objeto da contratação;
V – manter, durante a execução do contrato/instrumento equivalente, as mesmas condições da habilitação.
VI – assumir todos os gastos e despesas que fizer, para o adimplemento das obrigações decorrentes da contratação, tais como: transportes e demais custos que se fizerem necessários para a entrega dos produtos.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
20.1. A licitante que deixar de entregar documentação exigida para o certame, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato/instrumento equivalente, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até cinco anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e no contrato/instrumento equivalente e das demais cominações legais.
20.2. Em caso de inexecução do contrato/instrumento equivalente, erro de execução, execução imperfeita, mora de execução, inadimplemento contratual ou não veracidade das informações prestadas, a Contratada estará sujeita às seguintes penalidades:
I - advertência;
II - multas (que poderão ser recolhidas em qualquer agência integrante da Rede Arrecadadora de Receitas Federais, por meio de Documento de Arrecadação de Receitas Federais - DARF, a ser preenchido de acordo com instruções fornecidas pela Contratante):
a) de 1% (um por cento) por dia de atraso, calculado sobre o valor global do contrato/instrumento equivalente, limitada a 10% do mesmo valor, entendendo-se como atraso a não entrega dos produtos no prazo total compreendido pelo prazo contratual de entrega estabelecido na cláusula segunda do Contrato/instrumento equivalente.
b) de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/instrumento equivalente, por infração a qualquer cláusula ou condição do contrato/instrumento equivalente, não especificada na alínea “a” deste inciso, aplicada em dobro na reincidência.
c) de 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato/instrumento equivalente, pela recusa em corrigir qualquer defeito, caracterizando-se a recusa, caso a correção não se efetivar nos 02 (dois) dias úteis que se seguirem à data da comunicação formal do defeito;
d) de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato/instrumento equivalente, no caso de recusa injustificada da licitante adjudicatária em firmar o termo de contrato/instrumento equivalente, no prazo e condições estabelecidas, bem como no caso do produto não serem entregues a partir da data aprazada.
20.3. Será aplicada a multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da proposta apresentada em caso de não-regularização da documentação pertinente à habilitação fiscal (no caso de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte), no prazo previsto no parágrafo 1º do art. 43 da LC 123/2006.
20.4. No processo de aplicação de penalidades, é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, ficando esclarecido que o prazo para apresentação de defesa prévia será de 5 (cinco) dias úteis contados da respectiva intimação.
20.5. No caso de suspensão do direito de licitar, a licitante deverá ser descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e no contrato/instrumento equivalente e das demais cominações legais.
20.6. O valor das multas aplicadas deverá ser recolhido no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data da notificação. Se o valor da multa não for pago, ou depositado, será automaticamente descontado do pagamento a que a Contratada fizer jus. Em caso de inexistência ou insuficiência de crédito da Contratada, o valor devido será cobrado administrativamente e/ou judicialmente.

21. DA INEXECUÇÃO E RESCISÃO DO CONTRATO/INSTRUMENTO EQUIVALENTE
21.1. A inexecução total ou parcial do contrato/instrumento equivalente enseja a sua rescisão, se houver uma das ocorrências prescritas na Lei Nº. 14.133/21.

22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS
22.1. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.
22.2. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante registro em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
22.3. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
22.4. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
22.5. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
22.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus nexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
22.7. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

22.8. Quando houver suspeita de conluio entre os licitantes, má fé ou qualquer ilicitude, o(a) Pregoeiro(a) poderá adotar medidas que impeçam estas de prosperar, encaminhando relatório dos fatos ocorridos durante a sessão ao Prefeito Municipal, para que este adote as medidas cabíveis.
22.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
22.10. Os casos omissos serão decididos pelo Pregoeiro em conformidade com as disposições constantes nas Leis citadas no preâmbulo deste Edital.
Fazem parte integrante deste Edital:
Anexo I - Minuta da Ata de Registro de Preços;
Anexo II - Termo de Referência;
Anexo III - Declaração de Inexistência de Fato Superveniente Impeditivo da Habilitação;
Anexo IV- Declaração de cumprimento do Disposto No Inciso XXXIII Do Art. 7º Da Constituição Federal;
Anexo V - Declaração de Pleno Atendimento aos Requisitos de Habilitação;
Anexo VI - Modelo de Proposta de Preço.
Quaisquer elementos, informações ou esclarecimentos relativos a esta licitação, poderão ser obtidos de segunda a sexta-feira, na Prefeitura Municipal de Cocal do Sul no Paço Municipal Jarvis Gaidzinski, sito a Avenida Polidoro Santiago, 519, no horário das 07h30min às 12h e das 13h às 16h30min, ou pelo telefone: (0**48) 3444 6006 ou pelo e-mail: licitacao@cocaldosul.sc.gov.br.

PAÇO MUNICIPAL JARVIS GAIDZINSKI, 19 de agosto de 2025.

ADEMIR MAGAGNIN
PREFEITO MUNICIPAL

Este Edital se
encontra devidamente
examinado e aprovado por
esta Assessoria Jurídica.
Em ____/____/_____

_____
Rafael Colombo
OAB/SC 24206
MATRÍCULA 3072

ANEXO I – MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO Nº. XX/FMS/2024
TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A PREFEITURA MUNICIPAL DE COCAL DO SUL, E XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, NOS TERMOS DA LEI Nº 14.133/21.

PREÂMBULO
CONTRATANTE: O Município de Cocal do Sul, com sede na Avenida Dr. Polidoro Santiago n° 519, Centro, Cocal do Sul/SC, inscrito no CNPJ sob n.º 95.778.056/0001-88, neste ato representado neste ato representado pelo Sr. ADEMIR MAGAGNIN, Prefeito Municipal, CPF nº xxxxxxxxxxxxxxx, a seguir denominado CONTRATANTE e a empresa ??, a seguir denominada CONTRATADA, resolvem firmar o presente contrato, de acordo com as cláusulas e condições a seguir:

CONTRATADA: XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, estabelecida na Rua XXXXXXXXXXXX, XXXXXX, inscrita no CNPJ/MF sob o Nº XXXXXXXXXXXXXXX, doravante denominada CONTRATADA, representada neste ato pelo seu XXXXXXXXXXXX. Contato: XX XXXXXXXX.

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO
1. O presente edital tem por objetivo a contratação de empresa especializada em serviços de **telefonia digital VoIP** no atendimento a Administração Municipal do Município de Cocal do Sul., obedecendo integralmente às especificações e determinações previstas neste edital e seus anexos.
2. – Requisitos de Implantação:
2.1. – Serviços deverão seguir os seguintes prazos de implantação do termo de referência do item 4 do modo de execução.
2.2. – Os prazos acima poderão ser prorrogados, desde que devidamente justificados e aceitos pela administração.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA - DO PRAZO DE IMPLANTAÇÃO E CONDIÇÕES DE ENTREGA
1.1 – O **período de vigência** do contrato a ser assinada com a proponente vencedora será **até 12 (doze) meses**, contados a partir da data de assinatura, ou até a entrega total do objeto, o que ocorrer primeiro.
1.2 – Os contratos de serviços e fornecimentos contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente conforme Art. 107 da Lei Federal 14.133, de 01/04/2021.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA FISCALIZAÇÃO E ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS
1 – O serviço somente será considerado devidamente aceito depois de testado, vistoriado e aprovado pelo fiscal do contrato ou servidor indicado, especialmente designado para a sua aprovação.
1.1 – Caso os serviços venham a ser rejeitados ou apresentem problemas, a contratada deverá corrigi-lo em até 48 horas do ocorrido, às suas expensas.
1.2 - Fica designado o fiscal deste contrato ou servidor indicado pela Prefeitura Municipal.
1.3 - O contratado deve conceder livre acesso aos documentos e registros contábeis da empresa, referentes ao objeto contratado, para os servidores dos órgãos e entidades públicas concedentes e dos órgãos de controle interno e externo.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR
O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pela realização do serviço mensal realizado o preço unitário proposto que é:
(descrever planilha objeto com valor (unitário/global).
Valor Global Total estimado é de: R$ XXXXXX (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx)
No preço global propostos já estão computados, além do lucro, todas as despesas e custos diretos e indiretos, todas as taxas e impostos, seguros, leis sociais, tributos de qualquer natureza.
É vedada a CONTRATADA pleitear qualquer adicional de preços por faltas ou omissões que por ventura venham a ser constatadas em sua proposta ou, ainda, decorrentes das variações das quantidades previstas, de acordo com o Artigo 124, da Lei Nº 14.133/21.

CLÁUSULA QUARTA - DO PAGAMENTO
1. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a entrega definitiva de todo objeto licitado, através de depósito em conta bancária ou fatura com código de barras, mediante apresentação das Notas Fiscais/ Faturas acompanhadas das respectivas comprovações de fornecimento dos produtos, competente atestadas pelo Setor Responsável, e em conformidade ao discriminado nesta minuta, no edital e seus anexos.
1.1. A aprovação da Nota Fiscal se dará mediante o **"CERTIFICO"** pelo responsável do órgão competente de cada **ENTIDADE PARTICIPANTE**, autorizado para o recebimento, devidamente assinado, datado e com aposição do respectivo carimbo funcional, depois de devidamente conferidas as quantidades e valores.
1.2. Na nota fiscal deverá constar, necessariamente, o número e a data de assinatura do contrato ou documento equivalente.
1.3. O prazo de pagamento previsto no item acima, só vencerá em dia de expediente normal, na cidade de Cocal do Sul-SC, postergando-se, em caso negativo, para o primeiro dia útil subsequente.
1.4. Havendo atraso no pagamento incidira sobre o valor devido pelo CONTRATANTE a atualização financeira até a data do efetivo pagamento, calculada pro-rata die pelo índice estabelecido pelo Governo Federal, exceto se as ocorrências forem de responsabilidade da CONTRATADA.
2. A CONTRATADA deverá exibir nas datas de liquidação, obrigatoriamente, o recolhimento relativo a Seguridade Social (CND do INSS) e do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRS do FGTS), devidamente atualizados, sob pena do órgão competente do CONTRATANTE sustar o pagamento respectivo e/ou pagamentos subsequentes, sustação essa que só será liberada mediante apresentação dos mesmos. **A CONTRATADA com sede no Município de Cocal do Sul-SC também deverá apresentar Certidão Negativa de Débito Municipal e ainda, comprovante de recolhimento do ISS, sob pena de retenção.**
2.1. O não cumprimento do subitem acima não poderá ser considerado como atraso de pagamento, e em consequência, não cabendo ao CONTRATANTE qualquer ônus financeiro.
3. A CONTRATANTE não efetuará aceite de títulos negociados com terceiros, isentando-se quaisquer consequências surgidas e responsabilizando a CONTRATADA por perdas e danos em decorrência de tais transações.
4. A CONTRATANTE não pagará juros de mora por atraso de pagamento referente a serviços com ausência total ou parcial de documentação hábil ou pendente de cumprimento de quaisquer cláusulas constantes deste contrato.
5. Nenhum pagamento será efetuado à detentora da minuta contratual enquanto pendente de liquidação, quaisquer obrigações financeiras que lhe forem impostas, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito de reajustamento de preços ou correção monetária.

CLÁUSULA QUINTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
1. As despesas decorrentes deste contrato correrão conforme a dotação orçamentária:
31 - 05.001.04.122.0003.2008.3.3.90.00.00 / 1.501.0000.5017 - Outros Recursos não Vinculados

CLÁUSULA SEXTA - DA OBRIGAÇÃO DA CONTRATANTE
Incumbe a PREFEITURA MUNICIPAL DE COCAL DO SUL:
I) Atestar as notas fiscais a efetiva entrega do objeto deste contrato;
II) Aplicar à CONTRATADA penalidade, quando for o caso;
III) Prestar à CONTRATADA toda e qualquer informação, por esta solicitada, necessária a perfeita execução do objeto deste instrumento;
IV) Efetuar o pagamento à contratada no prazo avençado, após a entrega da nota fiscal no setor competente;
V) Notificar, por escrito, à contratada da aplicação de qualquer sanção.

CLAÚSULA SÉTIMA - DA OBRIGAÇÃO DA CONTRATADA
1. A CONTRATADA obriga-se a:
Incumbe à Contratada, além de outras incluídas neste Edital e seus Anexos:
I) Fornecer o objeto para execução do serviço de acordo com as especificações contidas neste contrato, bem como no edital e seus anexos;

II) Pagar todos os tributos que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre os produtos.
III) Manter durante a vigência deste contrato, as mesmas condições de habilitação exigidas na licitação;
IV) Executar o serviço, no preço, prazo e forma estipulados na proposta/lances;
V) Executar o serviço os produtos dentro dos padrões exigidos neste contrato, no edital de licitação e seus anexos.
VI) Arcar com eventuais prejuízos causados ao Contratante e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometidas por seus empregados, convenentes ou prepostos, envolvidos na execução do contrato;
VII) Assumir, relativamente a seus empregados e prepostos, todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica, inclusive em caso de acidente de trabalho, ainda que verificados nas dependências da Contratante, os quais com esta não terão qualquer vínculo empregatício.

Parágrafo primeiro - Qualquer alteração nos prazos de entrega dependerá de prévia aprovação por escrito do MUNICÍPIO.

CLÁUSULA OITAVA - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL
1. A alteração de qualquer disposição estabelecida neste Contrato, somente se reputará válida se tornadas expressas em Instrumento Aditivo, que se aderirá ao presente Contrato, passando a fazer parte dele, sendo que a alteração contratual está autorizada pela Lei nº 14.133/21.

CLÁUSULA NONA - DAS PENALIDADES
O presente Contrato terá como penalidades:
De conformidade com o estabelecido nos artigos 162 e 163 da Lei Federal Nº 14.133/2021, a licitante adjudicada que descumprir as condições deste Edital de Licitação, poderá a Administração, garantida a previa defesa, aplicar as seguintes penalidades:
Multa equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total do termo contratual, para o caso de ocorrer recusa injustificada ou desinteresse para assinatura do mesmo.
No caso de atraso ou negligencia na execução dos serviços, será aplicada multa diária de 0,1% (zero vírgula um por cento) calculado sobre o valor global do termo contratual, até o 10 (décimo) dia.
Em caso de inexecução parcial ou total do termo contratual, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar as seguintes sanções:
Advertência;
Multa de 10% (dez por cento) do valor global do Empenho;
Suspensão temporária do direito de licitar e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 02 (dois) anos;
Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;
Os valores das multas serão descontados de qualquer fatura ou crédito existente no Órgão não se efetuando qualquer pagamento de fatura, enquanto referida multa houver sido paga ou relevada a penalidade aplicada.
O valor da multa será descontado de qualquer fatura ou crédito existente na Prefeitura Municipal de Cocal do Sul.
Nenhum pagamento será feito a licitante ser contratada, que tenha sido multada, antes de paga ou relevada a multa.
Não serão aplicadas as multas decorrentes de "casos fortuitos" ou "força maior", devidamente comprovados.
A infração de quaisquer outras cláusulas ou condições do presente Contrato, sujeitará a CONTRATADA (independentemente do pagamento da multa correspondente, a critério da CONTRATANTE), na rescisão do Contrato, de pleno direito, independentemente de notificação ou interpelação judicial, sem que caiba a CONTRATADA, o pagamento de qualquer ônus ou saldo contratual, a ser executado.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESCISÃO
O presente Contrato poderá ser rescindido nos seguintes casos:
Por ato unilateral da CONTRATANTE, nos casos previstos no capítulo VIII da Lei Federal nº 14.133/21;
Amigavelmente, por acordo das partes, mediante formalização de aviso prévio, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, descabendo indenização a qualquer uma das partes, resguardada, no entanto, o interesse público;
Pelo descumprimento por parte da CONTRATADA de suas obrigações legais e contratuais, fica assegurado ao CONTRATANTE, o direito de rescindir o Contrato a qualquer tempo, independentemente de aviso, interpelação judicial ou extrajudicial;
Judicialmente, nos termos da legislação vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PARTES INTEGRANTES
Fazem parte integrante do presente Contrato, a Proposta da CONTRATADA e todos os elementos apresentados que tenham servido de base para julgamento do Edital de Pregão Eletrônico 30/PMCS/2025, bem como as condições estabelecidas neste instrumento e seus anexos, se houver, independentemente de transcrição.
Ficam também fazendo parte deste Contrato, as Normas vigentes, Instruções, Ordens de Serviço e mediante Termo de Aditamento, quaisquer modificações que venham a ser necessárias durante a sua vigência.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS CASOS OMISSOS
1. Os casos omissos serão resolvidos de acordo com a Lei Federal 14.133/2021, no que não colidir com as normas aplicáveis. Subsidiariamente, aplicar-se-ão os princípios gerais do direito.

CLAUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA FISCALIZAÇÃO
Será o Fiscal deste Contrato o fiscal de contratos ou servidor designado pela secretaria do município, sendo dela a competência de fiscalizar e receber o objeto, garantindo a devida execução do mesmo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO FORO
As partes de comum e recíproco acordo, elegem o Foro da Comarca de Urussanga, Estado de Santa Catarina, para dirimir quaisquer dúvidas que possam surgir na decorrência da relação contratual, excluindo qualquer outro foro por mais privilegiado que seja ou se torne.

E, por estarem de acordo, assinam o presente contrato para que produza os efeitos do direito, em duas vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas idôneas.

Cocal do Sul, XX de XXXXXXXXXXXXX de 20XX.
MUNICÍPIO DE COCAL DO SUL

ADEMIR MAGAGNIN Prefeito Municipal,	CONTRATADA Nome: XXXXXXXX CPF:XXXX	Nome: XXXXXXX CPF/: XXXXX FISCAL DO CONTRATO

Paço Municipal Jarvis Gaidzinski,...de.....de 2025.

ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA

1 JUSTIFICATIVA: contratação de empresa especializada em serviços de telefonia digital VoIP, visando a modernização, economia e melhoria na comunicação interna e externa entre os órgãos da administração pública do município de Cocal do Sul.
A telefonia VoIP é uma escolha atraente devido à sua capacidade de utilizar a internet para realizar chamadas, resultando em custos mais baixos em comparação com linhas telefônicas tradicionais. Além disso, oferece flexibilidade para os funcionários fazerem e receberem chamadas de qualquer lugar, e uma variedade de recursos avançados, como encaminhamento de chamadas e videochamadas.
Para garantir uma escolha adequada, é importante considerar requisitos como qualidade de serviço, segurança, compatibilidade com outras ferramentas de comunicação utilizadas pelo órgão e a disponibilidade de suporte técnico confiável.

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS LOTE 01	QTD.	UND	VALOR UNIT. R$	VALOR TOTAL R$
1.	1 (Uma) Licença de PABX IP para até 185 ramais, com ura integrada, pacote de minutos limitados para fixo e móvel Nacional, Softphone.	12	MÊS	**1.922,92**	**23.075,04**
2.	190 (Cento e noventa) Assinatura de Linhas, portadas ou novas, com pacote de minutos ilimitados para fixo e móvel nacional.	12	MÊS	**1.093,24**	**13.118,88**
3.	1 (Uma) Ativação e Fornecimento de 0800 com 02 canais, com recebimento de ligações nacionais ilimitado de fixo e móvel.	12	MÊS	**210,84**	**2.530,08**
4.	**2 (Duas) Locação de Telefone IP com Recursos Avançados. Contas SIP e Linhas: Suporte a até 6 contas SIP com teclas dedicadas para 12 linhas, permitindo gerenciamento eficiente de múltiplas chamadas. Tela: Tela LCD TFT colorida de 4,3 polegadas com resolução de 480 x 272 pixels, proporcionando visualização clara e intuitiva. Teclas de Função: 48 teclas BLF configuráveis para discagem rápida e monitoramento de status de ramais. Portas Ethernet: Duas portas Gigabit Ethernet 10/100/1000 Mbps com detecção automática e switch integrado. Alimentação via PoE: Protocolos e Padrões Suportados: Rede: SSIP RFC3261, TCP/IP/UDP, IPv4/IPv6, RTP/RTCP. Segurança: TLS, SRTP, 802.1x. Serviços: HTTP/HTTPS, DNS (A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, TELNET, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP, LDAP, TR-069. Conferência: Suporte para conferência de áudio com até 5 participantes. Agenda: Capacidade de download de contatos via XML ou LDAP, com suporte a até 2000 itens. Registro de Chamadas: Histórico de chamadas com capacidade de armazenar até 500 registros. Recursos Adicionais: Chamada em espera, transferência de chamadas e gerenciamento de múltiplas chamadas simultâneas. A apresentar na habilitação: folder/datasheet ou equivalente e certificado emitido pela Anatel.**	12	MÊS	**210,84**	**2.530,08**
5.	**2 (Duas) Locação de módulo de expansão para telefone IP com recursos avançados. Suporte para encadeamento de até 4 módulos. Cada módulo com capacidade para até 40 botões de extensão. A apresentar na habilitação: folder/datasheet ou equivalente.**	**12**	**MÊS**	**86,74**	**1.040,88**
6.	**50 (Cinquenta) Locações Terminal IP sem fio Dect, especificação técnica: Display: Tipo: LCD TFT Colorido; Resolução: 128x160 pixels Teclas: 02 (duas) teclas programáveis; 05 (cinco) teclas de navegação/menu; 04 (quatro) teclas exclusivas para funções. Compatibilidade: Compatível com aparelhos auditivos (HAC). Áudio: Cancelamento de eco acústico (AEC); Controle automático de ganho (AGC); Redução de ruído ambiente; Áudio em HD Codecs de áudio: Áudio HD: G.722; Áudio banda estreita: G.726 Conectividade: Conector para fone de ouvido padrão 3,5 mm; Acessórios: Presilha removível para cinto; A apresentar na habilitação: Datasheet técnico do equipamento.**	**12**	**MÊS**	**3.390,13**	**40.681,56**
7.	**20 (Vinte) Locação Base para terminal IP sem fio, especificação técnica: Contas e Ramais: 03 contas SIP por sistema; Capacidade de até 03 ramais de fones móveis registrados por Base. Indicadores LED: Alimentação, Rede e DECT. Botões: Botão dedicado para emparelhamento/paginação. Interface de Rede: 01 porta Ethernet 10/100 mbps com detecção automática; Poe Integrado. Protocolos Suportados: SIP RFC3261, http/Https. Codecs e áudio: Codecs de voz suportados: G.711 μ-law/a-law; G.723.1; G.729ª/B; G.726-32; G.722; DTMF (Em banda, fora de banda (RFC2833, SIP INFO); Detecção de atividade de voz (VAD); Geração de ruído de conforto (CNG); ocultação de perda de pacotes (PLC). Funções Adicionais: Agenda para download (XML, LDAP, até 1000 entradas); Log de chamadas com capacidade para até 500 registros. A apresentar na habilitação: Certificado de homologação da Anatel; Datasheet do equipamento.**	**12**	**MÊS**	**620,51**	**7.446,12**

8.	**120 (Cento e vinte) APARELHO TELEFÔNICO IP – FAST ETHERNET** **Características Técnicas Mínimas:** **Suporte a mínimo de 2 contas SIP;** **Provisionamento remoto (autoprovisionamento via TR-069, XML ou similar);** **Função de conferência de até 5 vias simultâneas;** **Display LCD com resolução mínima de 132 x 48 pixels;** **Agenda telefônica com capacidade de armazenamento de até 2.000 contatos;** **Registro de chamadas (log) com capacidade mínima de 800 registros;** **Suporte aos protocolos SIP conforme RFC3261 e compatibilidade com IPV6;** **Portas de rede Ethernet 10/100 Mbps (mínimo duas portas comutadas).** **A apresentar na habilitação:** **Certificado de Homologação expedido pela ANATEL para o modelo ofertado;** **Folder técnico ou Datasheet oficial emitido pelo fabricante, contendo as especificações técnicas que comprovem o atendimento aos requisitos acima.**	**12**	**MÊS**	**5.620,63**	**67.447,56**
9.	**2 (Duas) ATA FXS – Adaptador de Terminal Analógico** **Características de Hardware Mínimas:** **Suporte a 02 contas SIP simultâneas;** **02 portas FXS padrão RJ11 para conexão de terminais analógicos (telefones ou fax);** **Roteador integrado de alto desempenho;** **02 portas de rede RJ45 com suporte a velocidades de 10/100/1000 Mbps (Gigabit Ethernet).** **Especificações Técnicas:** **Portas e Conectividade:** **Duas portas FXS padrão RJ11;** **Duas portas Ethernet RJ45 com suporte a 10/100/1000 Mbps.** **Recursos de Telefonia Suportados:** **Identificação de chamadas (exibição ou bloqueio);** **Chamada em espera;** **Tecla Flash;** **Transferência de chamadas (assistida e cega);** **Encaminhamento de chamadas;** **Retenção de chamadas (Call Hold);** **Não Perturbe (Do Not Disturb);** **Conferência de três vias.** **Codecs de Voz Suportados:** **G.711 com suporte aos anexos I (PLC) e II;** **iLBC;** **G.723;** **G.729A/B;** **G.726;** **T.38 para transmissão de fax sobre IP.** **protocolos de Rede:** **TCP/IP, UDP, RTP, RTCP;** **HTTP, HTTPS, ARP, RARP, ICMP, DNS, DHCP, NTP, TFTP, TELNET, STUN;** **SIP conforme RFC 3261;** **SIP sobre TCP/TLS;** **Suporte a SRTP para mídia segura;** **Compatível com TR-069 para provisionamento remoto.** **Segurança e Gerenciamento:** **Criptografia de mídia via SRTP;** **Suporte a protocolos seguros: TLS, SIPS e HTTPS;** **Ferramentas de gerenciamento: Syslog, Telnet e interface Web para gerenciamento remoto.** **A apresentar na habilitação:** **Apresentar datasheet (folheto técnico oficial) ou documento equivalente que comprove o atendimento a todas as características e funcionalidades acima descritas;** **Apresentar Certificado de Homologação da Anatel válido para o produto ofertado.**	**12**	**MÊS**	**68,06**	**816,72**
10.	**15 (Quinze) Headset Monoauricular profissional, com microfone com cancelamento de ruído, haste ajustável em 280°, proteção contrachoques acústicos, áudio em banda larga, estrutura leve e ergonômica, arco de cabeça ajustável, almofada auricular em espuma antialérgica compatível com normas de ergonomia NR-17.**	**12**	**MÊS**	**474,39**	**5.692,68**
11.	**15 (Quinze) Licença de Softphone (ramal virtual)**	**12**	**MÊS**	**73,06**	**876,72**
12.	**9 (Nove) Locação de Telefone para a realização de videoconferência.** **16 Contas SIP, Sistema Android, Câmera integrada, portas de 10/100/1000 mbps, PoE integrado, tela touchscreen de 7 polegadas (1024X600), bluetooth integrado, wifi, Audi conferência de sete vias (incluindo o host), exibição de chamadas compartilhadas (SCA, shared call appearance)/ exibição de linhas transferidas (BLA, bridged line appearance), MPK virtual, contatos para download (XML, LDAP, até 1000 itens), Aplicativos locais: Contatos, Histórico de chamadas, Gerenciador de arquivos, MPK, Configurações, Navegador, Correio de voz, Relógio, Gravador, GS Market, etc. Suporta aplicativos Android de terceiros como o Microsoft Teams. A apresentar na habilitação: datasheet dos produtos.**	**12**	**MÊS**	**2.347,94**	**28.175,28**

13.	**5 (Cinco) Licenças de Usuário Omnichannel, com franquia de 8.620 mensagens mensais. -Ativas e receptivas; - De serviço - Utilidade**	**12**	**MÊS**	**1.463,87**	**17.566,44**
14.	**2 (Dois) Solução de segurança (Botão do Pânico)**	**12**	**MÊS**	**18,68**	**224,16**
15.	**2 (Dois) Fornecimento de serviço de telefonia móvel pessoal (SMP), com disponibilização de chip (SIM Card) ativo, destinado ao uso institucional, incluindo ligações ilimitadas para qualquer operadora, em qualquer DDD, dentro do território nacional, por meio das tecnologias móveis disponíveis (2G, 3G, 4G ou 5G). O serviço deverá contemplar, ainda, pacote de dados móveis com franquia mínima de 1 (UM) gigabytes por linha, com acesso à internet sem bloqueio total após o consumo da franquia, sendo permitida apenas a redução de velocidade, com WhatsApp sem descontar a franquia.**	**12**	**MÊS**	**37,30**	**447,60**
16.	**2 (Dois) Licença de gerenciamento de dispositivo móvel – MDM**	**12**	**MÊS**	**18,61**	**223,32**
				TOTAL	**211.893,12**

~~**OBS.: DESCRITIVO DA CONTRATAÇÃO**~~

~~**1.1. Requisitos de Portabilidade**~~
~~**1.1.1.** Deverá ser realizada a portabilidade para a tecnologia SIP das linhas pertencentes, considerando a necessidade de manutenção dos números existentes.~~

~~**1.2. Requisitos de Capacitação.**~~
~~**1.2.1.** A empresa contratada será responsável pelo treinamento dos usuários das soluções oferecidas. O treinamento deverá ter uma duração mínima de 10 horas/aula. Esse treinamento visa garantir que os usuários estejam plenamente capacitados para utilizar as soluções de forma eficiente e aproveitar todos os recursos disponíveis.~~
~~**1.2.1.1.** O treinamento abordará os seguintes aspectos, sem limitar-se a eles:~~
~~a) Operação básica dos equipamentos telefônicos e suas funcionalidades;~~
~~b) Utilização eficiente das ferramentas de comunicação oferecidas pelo sistema telefônico, incluindo correio de voz, transferência de chamadas e conferências;~~
~~c) Procedimentos de segurança relacionados ao uso dos sistemas de telefonia;~~
~~d) Resolução de problemas comuns que os usuários possam enfrentar durante o uso cotidiano dos equipamentos e serviços telefônicos.~~
~~**1.2.2.** Quaisquer custos relacionados ao treinamento, incluindo despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores, serão de responsabilidade exclusiva da empresa contratada.~~

~~**1.3. Requisitos de Manutenção**~~
~~**1.3.1.** Considerando as características da solução de telefonia com PABX fornecida pela Contratada, é reconhecida a necessidade de realização de manutenções corretivas e preventivas visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.~~
~~**1.3.1.1.** A Contratada será responsável por realizar as manutenções corretivas sempre que necessário, com o objetivo de resolver eventuais falhas ou problemas identificados no funcionamento da solução de telefonia. Tais manutenções deverão ser realizadas de forma ágil e eficiente, minimizando o impacto nas atividades da Prefeitura.~~
~~**1.3.1.2.** A Contratada se compromete a manter uma equipe técnica qualificada e disponível para atender prontamente às demandas de manutenção, garantindo a máxima disponibilidade da solução de telefonia para a Prefeitura;~~
~~**1.3.1.3.** Todos os custos relacionados às manutenções corretivas incluindo serão de responsabilidade exclusiva da Contratada, não implicando em ônus adicional para a Prefeitura;~~
~~**1.3.2.** Em relação à manutenção corretiva, fica estabelecido que caberá à contratante, ao constatar qualquer inoperância do sistema de telefonia, realizar a abertura de chamados pelos canais disponibilizados pela contratada.~~

~~**1.4. Requisitos de Garantia e Manutenção**~~
~~**1.4.1.** Considerando que a presente contratação e fornecimento dos equipamentos se dará mediante comodato, não se exigirá garantia dos equipamentos;~~
~~**1.4.2.** Ocorrendo defeitos insanáveis nos equipamentos, tornando-os inoperantes, deverá ser procedida a troca destes no prazo máximo de 24 Horas a contar da solicitação de troca realizada pela contratante.~~

~~**1.5. Requisitos de Experiência Profissional**~~
~~**1.5.1.** Os serviços de assistência técnica, suporte, deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.~~

~~**1.6. Requisitos de Equipe técnica**~~
~~**1.6.1.** Os técnicos da empresa contratada que realizarão as manutenções in-loco, deverão estar devidamente uniformizados e identificados para o fácil reconhecimento dos servidores e desta forma possibilitando o acesso aos setores necessários.~~
~~**1.6.2.**~~

2. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

2.1. Telefonia IP (PABX IP) deverá suportar comunicação VoIP (Voz sobre IP) utilizando o protocolo SIP, garantindo alta qualidade e confiabilidade na transmissão de áudio.
2.2. A infraestrutura deve ser compatível com redes IPv4 e IPv6, proporcionando flexibilidade e compatibilidade

com redes modernas e futuras.

2.3. A solução deverá ser oferecida totalmente hospedada em nuvem, com acesso remoto e seguro via interface web.

2.3.1. A contratada deverá hospedar a solução em datacenter com certificação ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E HITRUST CSF ou TIER III.

2.4. O sistema deverá ser compatível com Softphone para desktop (Windows, Linux e MacOS) e dispositivos móveis (Android e iOS).

2.5. Deverá também ser compatível com dispositivos físicos e ramais analógicos, desde que conectados por gateways apropriados.

2.6. Deverá haver suporte a WebRTC para utilização de Softphone diretamente em navegadores (Chrome, Firefox, Edge), eliminando a necessidade de instalação de software adicional.

2.7. A solução deverá ser compatível com o protocolo SIP v2, conforme norma RFC 3261, garantindo interoperabilidade com dispositivos e sistemas de terceiros.

2.8. Deverá permitir a conexão com outros PABX por meio de troncos SIP nativos, troncos E1 e analógicos, utilizando gateways externos quando necessário.

2.9. Os troncos SIP devem ser disponibilizados de forma nativa, enquanto os troncos E1 e analógicos devem ser ativados por meio de gateways apropriados.

2.10. O sistema deverá possibilitar atualizações de firmware de forma centralizada, incluindo gateways e dispositivos conectados, garantindo melhorias contínuas e correções de segurança.

2.11. Deverá permitir o provisionamento remoto de dispositivos SIP, otimizando o tempo de configuração e gerenciamento.

2.12. O sistema deve estar em conformidade com os seguintes padrões e normas técnicas:

- RFC 1889
- RFC 2833
- RFC 3261
- RFC 4566 e demais normas relacionadas a SIP, RTP e segurança.
- Suporte a criptografia TLS 1.2 e SRTP com algoritmos AES-128, AES-192 e AES-256.
- Compatibilidade com IEEE 802.1Q para VLANs e ITU-T G.165/G.168 para cancelamento de eco.

2.13. O sistema deve oferecer suporte a:

2.14. I. Codecs de áudio, incluindo G.711, G.722, Opus, Speex, entre outros, garantindo qualidade HD nas chamadas.

2.15. II. Codecs de vídeo compatíveis, como H.263, H.264, VP8 e VP9, para chamadas de vídeo.

2.16. Todas as comunicações devem ser protegidas por criptografia avançada:

2.17. I. Sinalização segura por meio de TLS 1.2 e DTLS.

2.18. II. Fluxo de mídia criptografado com SRTP.

2.19. Monitoramento e Diagnóstico

2.19.1. O sistema deve oferecer ferramentas de monitoramento em tempo real para:

2.19.1.1. Sinalização SIP e Fluxo RTP: Exibição de informações detalhadas, incluindo pacotes enviados, recebidos e taxas de perda.

2.20. Relatórios Gerenciais

2.20.1. O sistema deve disponibilizar relatórios detalhados com informações sobre:

2.20.1.1. Desempenho da Rede e Qualidade de Serviço.

2.20.1.2. Chamadas Realizadas e Recebidas.

2.20.1.3. Métricas Operacionais e Estatísticas de Uso.

2.21. O sistema deverá suportar configurações de alta disponibilidade (HA) para continuidade operacional, incluindo failover automático entre servidores.

2.22. Deverá oferecer suporte a backups automatizados, com armazenamento local e remoto, garantindo recuperação rápida em caso de falhas.

2.23. Deverá permitir configuração de rotas de menor custo (LCR) e bloqueio de chamadas indesejadas com base em prefixos ou números específicos.

2.24. Cancelamento de Eco:

I. O sistema deverá incluir cancelamento de eco compatível com as normas ITU-T G.165 e G.168, garantindo qualidade de áudio em todas as chamadas.

2.25. Criptografia na Comunicação:

I. Deverá garantir segurança nas comunicações por meio de criptografia avançada em todos os ramais.

2.26. Suporte ao protocolo TLS nas versões 1.2, DTLS 1.0 e DTLS 1.2, utilizando métodos de segurança como:

I. RSA com 3DES.
II. RSA com AES-128.
III. RSA com AES-256.
IV. Criptografia SRTP:

2.27. A central deverá suportar criptografia SRTP (Secure Real-Time Transport Protocol), compatível com os seguintes algoritmos:

I. AES-128.

II. AES-192.
III. AES-256.

2.28. Comunicação HD e Codecs Suportados:
I. Deverá oferecer suporte à comunicação em banda larga (HD) para qualidade superior de áudio.

2.29. Codecs de áudio compatíveis incluem:
I. G.711 A-law (PCMa), G.711 U-law (PCMu), G.722, G.723.1, G.726, G.729 a/b, Speex, Speex16, Speex32, Slin, Opus, GSM e ILBC.
II. Suporte a codecs de vídeo, incluindo H.263, H.263+, H.264, VP8 e VP9.

2.30. Monitoramento e Qualidade de Chamadas:
I. O sistema deverá permitir monitoração gráfica da sinalização SIP e do fluxo de áudio RTP (SIP Flow), exibindo as seguintes métricas:
II. Quantidade de pacotes enviados e recebidos.
III. Percentual de perda de pacotes.
IV. Qualidade e desempenho das chamadas em tempo real.

2.31. Integração com Operadoras:
2.31.1.1. A central deverá suportar integração com:
I. Operadoras fixas por meio de troncos E1 e analógicos, utilizando gateways e protocolo SIP (RFC 3261
II. Operadoras móveis via gateways GSM, utilizando protocolo SIP (RFC 3261).
III. Operadoras VoIP e outras centrais PABX do cliente (como filiais), por meio de tronco SIP nativo.

2.31.1.2. Supressão de Código da Operadora (CSP):
I. O sistema deverá permitir a supressão do código da operadora, facilitando a realização de chamadas sem necessidade de inserir manualmente o código CSP.

2.31.1.3. Identificação de Operadora por Base de Portabilidade:
I. Deverá oferecer a funcionalidade de identificação da operadora para cada chamada, entrante ou sainte, utilizando consulta à base de portabilidade numérica.

2.31.1.4. Logs de Operação:
I. O sistema deverá gerar logs detalhados de operação para análise de cenários e depuração de falhas, incluindo:
a) Eventos do sistema.
b) Informações de chamadas realizadas e recebidas.
c) Alertas de erros e falhas de conectividade.

2.31.1.5. Deverá permitir a configuração de rotas de chamadas entrantes e saintes, incluindo:
I. Manipulação de cifras para atender às necessidades do cliente.
II. Criação de regras de roteamento avançadas.
III. Suporte a rotas de menor custo (LCR - Least Cost Route) com funcionalidades como:
IV. Priorização de rotas específicas.
V. Bloqueio de chamadas para números com quantidade mínima de dígitos.
VI. Plano de Numeração e DTMF:
VII. Deverá suportar plano de numeração conforme padrão E.164.
VIII. Suporte à detecção de DTMF nos seguintes modos:
- ✓ DTMF in-band.
- ✓ RFC 2833 e RFC 4733
- ✓ SIP INFO.
- ✓ Modo automático.

2.32. Deverá incluir correio de voz para os ramais, permitindo personalização de mensagens de saudação e acesso remoto às mensagens gravadas.
2.33. Suporte ao envio e recebimento de documentos digitais.
2.34. Operação integrada para diversos números.
2.35. Deverá emitir notificações de alarmes físicos e lógicos por e-mail ou SMS.
2.36. Exemplos de notificações incluem:
- ➢ Desconexão de gateways externos.
- ➢ Armazenamento quase cheio.
- ➢ Outras anomalias e falhas no sistema.

2.37. O sistema deverá permitir a criação de ramais flexíveis, com as seguintes opções de configuração.
2.38. Número do ramal e nome do usuário visíveis em relatórios.
2.39. Senhas personalizáveis para cada ramal, permitindo restrições específicas, como bloqueio de chamadas externas.
2.40. Quantidade de dígitos dos ramais configurável.
2.41. Quantidade de dígitos dos ramais configurável conforme necessidade
2.42. URA – Unidade de Resposta Audível
2.42.1. URA Multinível e Multi-idioma:
2.42.1.1. Deverá oferecer Unidade de Resposta Audível (URA) com suporte a múltiplos níveis e idiomas, configuráveis por meio de interface gráfica.
2.42.2. Cada URA deverá permitir:
2.42.2.1. Encaminhamento de chamadas para ramais individuais ou grupos.
2.42.2.2. Encaminhamento para outras aplicações do sistema, como filas de atendimento ou mensagens personalizadas.

2.42.2.3. Reprodução de mensagens pré-gravadas no formato .WAV.
2.42.2.4. Navegação na URA deverá ser otimizada, permitindo digitação imediata de opções (cut-through) sem a necessidade de aguardar o término da mensagem.
2.42.2.5. Suporte à reprodução simultânea de múltiplas Uras de acordo com as configurações de rota.
2.42.2.6. Criação e atualização das URAs (Unidades de Resposta Audível) de forma contínua e sem restrição no número de alterações, sempre que solicitado pela Prefeitura. Isso inclui a criação, atualização e gravação das mensagens utilizadas nas URAs, conforme a necessidade.

2.43. Recurso Desksharing:
I. A solução deverá oferecer acesso à discagem por meio de conta e senha do usuário, permitindo identificar qual usuário gerou cada chamada.

2.44. Filas e Grupos de Atendimento:
I. A solução deverá suportar a criação e gerenciamento de filas e grupos de atendimento sem restrições na quantidade máxima de ramais associados.
II. As filas deverão permitir a configuração de ramais estáticos (sempre disponíveis na fila) e ramais dinâmicos (que se registram na fila somente quando o usuário faz login).

2.45. Deverá incluir funcionalidades como:
I. Aviso de tempo estimado de espera.
II. Vocalização da posição do cliente na fila de atendimento.
III. Múltiplas estratégias para distribuição das chamadas, adequando a operação às necessidades do cliente.

2.46. Roteamento de Chamadas:
2.46.1.1. A central deverá permitir roteamento automático de chamadas com base em critérios como:
2.46.1.2. Origem da chamada.
2.46.1.3. Encaminhamento para URA, fila, mensagem personalizada, serviço noturno ou outras aplicações específicas.

2.47. Alteração de Idioma da Aplicação:
2.47.1.1. A interface deverá permitir a alteração de idioma para melhor adequação às preferências dos usuários e público atendido.

2.48. Suporte a Upload de Arquivos:
2.48.1.1. Deverá ser possível realizar upload de arquivos em formato .WAV para utilização em mensagens de URA ou mensagens personalizadas.

2.49. Discagem Direta Ramal (DDR):
2.49.1.1. O sistema deverá permitir a configuração de discagem direta para ramais específicos (DDR), possibilitando o recebimento de chamadas diretamente no ramal.
2.49.1.2. As faixas de numeração DDR deverão ser ajustáveis conforme necessidade.

2.50. Identificador de Chamadas (BINA):
2.50.1.1. Deverá incluir suporte ao identificador de chamadas para chamadas locais entre ramais e chamadas externas.

2.51. Distribuição Automática de Chamadas (DAC):
2.51.1.1. O sistema deverá realizar a distribuição automática de chamadas, otimizando o atendimento e a gestão de filas.

2.52. Bloqueio de Números:
2.52.1.1. Deverá ser possível bloquear números não permitidos, tanto para chamadas de entrada quanto de saída, conforme configuração administrativa.

2.53. Salas de Conferência:
2.53.1.1. O sistema deverá suportar até 50 salas de conferência simultâneas, permitindo:
2.53.1.1.1. Definição de limite de usuários por sala.
2.53.1.1.2. Configuração de senhas para acesso às salas.

2.54. Deverá incluir funcionalidade de callback nativa, permitindo:
2.54.1. Solicitação de chamadas externas para ramais, celulares e números fixos.
2.54.2. Integração com sites por meio de aplicações como “Me Ligue”.
2.54.3. Integração com sistemas CRM e terceiros por meio de URLs (Click-to-Call).

2.55. Função Serviço Noturno:
i. Deverá possibilitar a programação de mensagens de áudio específicas conforme o horário da chamada recebida.

2.56. Função Chefe-Secretária:
2.56.1. O sistema deverá permitir a configuração de relações chefe-secretária, com as seguintes características:
2.56.2. Um chefe poderá ter mais de uma secretária associada.
2.56.3. Uma secretária poderá atender chamadas de múltiplos chefes.
2.56.4. Todas as chamadas para o chefe deverão passar antes pelo ramal da secretária.

2.57. Monitoramento em Tempo Real:
2.57.1. A central deverá permitir monitoramento em tempo real de:
2.57.2. Estado dos ramais (registrados, desocupados, em chamada, em modo “não perturbe”).
2.57.3. Filas de atendimento, chamadas estabelecidas, troncos configurados, gravações em curso, mensagens de chat e e-mails.

2.58. O monitoramento deverá incluir controle de chamadas em tempo real, permitindo ações como:
2.58.1. Transferência de ligação.
2.58.2. Colocação em conferência.

2.58.3. Desligamento de chamadas.
2.58.4. Ativação de mudo.
2.58.5. Estacionamento de chamadas.
2.59. Deverá suportar escuta de chamadas em tempo real, com opções de:
2.59.1. Escuta silenciosa.
2.60. Intervenção na ligação com comunicação unidirecional (sussurro) ou bidirecional.
2.61. Gerenciamento e Monitoramento de Dispositivos:
2.61.1. O sistema deverá oferecer ferramentas de gestão para monitoramento de dispositivos, incluindo estado, uptime, alarmes, versões de software e backups.
2.62. Agenda de Contatos Integrada:
2.62.1.1. Deverá incluir uma agenda de contatos integrada à central, acessível via interface web por gestores e usuários.
2.63. A agenda deverá permitir:
2.63.1.1. Cadastro manual de contatos internos (ramais) e externos (clientes).
2.63.1.2. Importação de contatos a partir de arquivos externos.
2.63.1.3. Associações de contatos com relatórios, registrando informações como nome e número de telefone.
2.64. Recursos Adicionais para Contatos:
2.64.1. Deverá oferecer funcionalidades adicionais como:
2.64.1.1. Discagem rápida (speed dial).
2.64.1.2. Etiquetas personalizáveis para contatos, facilitando a categorização e organização.
2.65. Administração e Gestão Centralizada:
2.65.1. Deverá oferecer uma interface gráfica de usuário (GUI) centralizada para administração, gerenciamento, configuração e relatórios, acessível exclusivamente via interface web.
2.65.2. A interface deverá ser compatível com sistemas operacionais e navegadores modernos, incluindo Chrome, Firefox e Edge, com suporte aos idiomas português brasileiro, inglês e espanhol.
2.66. Perfis de Acesso e Segurança:
2.66.1. Deverá permitir controle de acesso por usuário, configurando permissões específicas para telas de configuração e relatórios.
2.66.2. A política de senhas deverá ser configurável em três níveis: Nenhuma, Média e Forte.
2.66.3. O acesso à interface web deverá ser seguro, utilizando HTTPS.
2.67. Dashboard de Sistema:
2.67.1. O sistema deverá incluir um painel de controle (dashboard) contendo informações sobre:
2.67.1.1. Status geral da central.
2.67.1.2. Uso de recursos como memória, CPU e espaço em disco.
2.67.1.3. Temperatura do servidor e do processador.
2.67.1.4. Chamadas processadas e em andamento.
2.67.1.5. Tráfego de rede (dados enviados e recebidos).
2.68. Bilhetagem e Relatórios:
2.68.1. Deverá incluir um bilhetador integrado para registro detalhado de chamadas (CDR), contendo:
2.68.1.1.1. Número de origem e destino.
2.68.1.1.2. Tronco utilizado.
2.68.1.1.3. Direção da chamada (entrada ou saída).
2.68.1.1.4. Data, hora de início e término.
2.68.1.1.5. Duração e conta do usuário associado.
2.68.1.1.6. Relatórios gerenciais deverão ser exportáveis nos formatos .PDF e .CSV.
2.69. Backup e Restauração:
2.69.1. O sistema deverá oferecer backup manual e automático das configurações da central, chats e gravações de chamadas, com opções de armazenamento em:
2.69.1.1. HD externo via USB.
2.69.1.2. Servidores de rede local ou nuvem, utilizando protocolos como CIFS, SSH e NFS.
2.70. Deverá incluir configuração para exclusão automática de gravações antigas após o backup, liberando espaço em disco.
2.71. O sistema deverá oferecer suporte ao envio de arquivos de gravações para serviços de nuvem, como o Amazon AWS
2.72. Sincronização de Data e Hora:
2.72.1. Deverá permitir integração com servidores NTP para ajuste automático de data e hora do sistema.
2.73. Funções de Chamadas do PABX:
2.73.1. Deverá suportar as seguintes funcionalidades de chamadas:
2.73.1.1. Conferência a três.
2.73.1.2. Transferências cega (direta) e assistida (com consulta).
2.73.1.3. Encaminhamento (siga-me) nos modos Incondicional, Ocupado e Sem Atendimento.
2.73.1.4. Chamada em espera.
2.73.1.5. Retorno automático de chamadas.
2.73.1.6. Modo Não Perturbe (DND) por ramal.
2.73.1.7. Captura de chamadas, tanto individual quanto em grupo.
2.73.1.8. Desvio de chamadas recebidas para outro ramal.

2.73.1.9. Realização de ligações através de contas de usuário com senha.
2.73.1.10. Funções de segurança, como cadeado eletrônico.
2.73.1.11. Função despertador.
2.73.1.12. Estacionamento de chamadas (call parking).
2.73.1.13. Toques diferenciados para chamadas internas e externas.
2.73.1.14. Música em espera para retenção, transferência ou estacionamento de chamadas.
2.73.1.15. Bloqueio de chamadas a cobrar.
2.73.1.16. Bloqueio seletivo de chamadas externas (fixo, celular, DDD, DDI, etc.).

2.74. Registro Simultâneo em Dispositivos:
2.74.1. Deverá permitir o registro simultâneo de um telefone IP, Softphone desktop e Softphone mobile para um único usuário, com toque sincronizado em todos os dispositivos.
2.75. Classificação de Chamadas:
2.75.1. O sistema deverá permitir que cada chamada seja classificada pelo atendente, utilizando categorias predefinidas pelo gestor.
2.75.2. As classificações deverão ser associadas a qualificações positivas ou negativas, conforme os critérios estabelecidos.
2.76. Relatórios Nativos da Central:
2.76.1. O sistema deverá oferecer relatórios específicos para:
2.76.1.1. Chamadas: Permitir a análise completa de bilhetagem, incluindo identificação detalhada de chamadas internas e externas.
2.76.1.2. Estatísticas de Ramais: Detalhamento do desempenho de grupos de ramais e ramais individuais para monitoramento de uso e eficiência.
2.76.1.3. Troncos: Métricas específicas como:
2.76.1.4. CAPS (Call Attempts per Second): Monitoramento de tentativas de chamadas por segundo.
2.76.1.5. ASR (Answer/Seizure Ratio): Relação entre chamadas atendidas e tentativas realizadas.
2.76.1.6. NER (Network Effectiveness Ratio): Eficiência da rede em processar chamadas.
2.76.1.7. Geolocalização de Chamadas: Relatórios com localização de origem e destino das chamadas.
2.76.1.8. Callback e Transferências: Registro detalhado de chamadas retornadas e transferências realizadas.
2.76.1.9. Classificações: Permitir análise de classificações atribuídas às chamadas para avaliar a qualidade do atendimento.
2.77. Auditoria:
2.77.1. O módulo de auditoria deverá permitir controle abrangente das atividades na central, com funcionalidades como:
2.77.1.1. Identificação de Sessões: Informações em tempo real sobre quais sessões estão ativas e quais foram encerradas, permitindo ações corretivas imediatas.
2.77.1.2. Histórico de Acessos: Registro detalhado das interações do usuário, com informações como:
2.77.1.3. Tipo de ação (adição, exclusão, edição, reprodução de gravações, downloads, exportações).
2.77.1.4. Identificação do usuário responsável.
2.77.1.5. Endereço IP de origem.
2.77.1.6. Data e hora do evento.
2.77.1.7. Rastreabilidade Completa: O sistema deverá permitir rastrear qualquer alteração realizada, garantindo conformidade e segurança.
2.78. Gravação de Chamadas:
2.78.1. As gravações deverão atender aos seguintes requisitos:
2.78.1.1. Suporte à gravação simultânea e automática de todas as chamadas, sejam internas ou externas.
2.78.1.2. Possibilidade de configurar exclusões para gravações específicas, como ramais de diretoria.
2.78.1.3. Numeração única e automática para cada gravação, garantindo rastreabilidade e busca eficiente.
2.79. Funcionalidades adicionais de gravação incluem:
2.79.1. Filtros Avançados de Busca: Período, número de origem ou destino, tipo de chamada e comentários associados.
2.79.2. Formatos de Armazenamento: Arquivos em .WAV ou .MP3, com compatibilidade para download e reprodução universal.
2.79.3. Reprodução Direta: Interface que permite controle total da reprodução, como avançar, retroceder e ajustar volume diretamente pela web.
2.79.4. Anúncio de Protocolo: Configuração para informar automaticamente o número de protocolo ao iniciar uma chamada.
2.79.5. Estéreo de Canais: Gravações diferenciadas por canal esquerdo e direito para análise detalhada de áudio.
2.80. Pesquisa de Satisfação:
2.80.1. A solução deverá incluir uma funcionalidade de pesquisa de satisfação multinível e personalizável, permitindo:
2.80.1.1. Criação de perguntas ilimitadas, adaptáveis às necessidades do cliente.
2.80.1.2. Opções de resposta variadas, desde notas atribuídas até perguntas de “sim” ou “não”.
2.80.1.3. Indicadores nativos como CSAT (Customer Satisfaction) e NPS (Net Promoter Score) deverão estar integrados ao sistema.
2.80.1.4. O sistema deverá gerar relatórios de pesquisa de satisfação que incluam:
2.81. Resumo das notas atribuídas no período selecionado.
2.82. Identificação das notas atribuídas por atendente, associadas a cada atendimento.
2.83. Relatórios detalhados de interações em URA, destacando as opções mais frequentemente selecionadas

pelos clientes.
2.84. Caso o cliente utilize a funcionalidade de gravação de chamadas, os relatórios deverão associar notas de satisfação às gravações de chamadas específicas, facilitando a análise de qualidade do atendimento.
2.85. Integração com LDAP e Microsoft Active Directory (AD):
2.85.1.1. Deverá suportar integração com serviços de diretório em protocolo LDAP e Microsoft Active Directory (AD), com suporte a TLS para segurança.
2.86. Funcionalidades para gestão de ramais incluem:
2.86.1. Criação automática de ramais com base nos usuários registrados no AD.
2.87. Configurações ajustáveis diretamente no PABX, incluindo permissões de discagem, tempo de toque, grupos de captura e outras opções avançadas.
2.88. O sistema deverá permitir o controle de login dos usuários, possibilitando:
2.88.1. Criação automática de perfis de acesso ao PABX ao registrar usuários no AD.
2.88.2. Definição de permissões detalhadas para cada tela da interface do PABX.
2.89. Para gestão de contatos, deverá ser possível importar usuários do AD para a base de contatos do PABX, incluindo campos como:
2.89.1. Nome, e-mail, empresa, departamento, telefone comercial, celular, residencial e ramal.
2.90. Integração com Microsoft Teams:
2.90.1. A central deverá oferecer integração completa com Microsoft Teams, utilizando:
2.90.1.1. Tronco SIP.
2.90.1.2. Função Direct Route.
2.90.1.3. Funcionalidades de integração incluem:
2.90.1.4. Recebimento de chamadas externas diretamente no Teams (desktop, web ou aplicativo móvel).
2.90.1.5. Realização de chamadas externas a partir do Teams, com a central PABX atuando como intermediária entre a aplicação e a operadora.
2.91. Interface CTI
2.91.1. A solução deverá incluir uma interface web do tipo CTI (Computer-Telephony Integration) que permita:
2.91.1.1. Monitoração de ramais.
2.91.1.2. Distribuição de chamadas entre colaboradores por telefonistas.
2.91.1.3. Controle completo de ramais, incluindo:
2.91.1.4. Geração e finalização de chamadas.
2.91.1.5. Busca de contatos pela central, através de nome ou número.
2.91.1.6. Identificação de chamadas recebidas com número de origem e nome do contato.
2.91.1.7. Habilitação de chamada em espera.
2.91.1.8. Captura de chamadas específicas ou em grupo.
2.91.1.9. Controle de encaminhamento (siga-me) incondicional, em caso de ocupação ou sem atendimento.
2.91.1.10. Transferência de ligações e realização de conferências.
2.91.1.11. A interface deverá permitir acesso à base de contatos da central, com funcionalidades de:
2.91.1.12. Consulta, cadastramento, edição e exclusão de contatos.
2.91.1.13. Controle de acesso global ou restrito a contatos pessoais por usuário logado.
2.91.1.14. Deverá suportar recepção e geração de chamadas e videochamadas por meio de um Softphone WebRTC integrado.
2.91.1.15. Compatibilidade garantida com navegadores Chrome, Firefox, Opera e Edge.
2.91.2. Habilitação de cancelamento de eco, supressão de ruído e controle de ganho nas chamadas do ramal.
2.91.3. Indicação de chamadas perdidas e histórico de chamadas recebidas e realizadas.
2.91.4. Acesso às gravações autorizadas diretamente pela interface do usuário.
2.91.5. APIs e Integrações com Sistemas de Terceiros:
2.91.5.1. Deverá incluir API CTI para:
2.91.5.2. Monitoração total das chamadas da central.
2.91.5.3. Execução de comandos para geração de chamadas, transferências e outras ações.
2.92. Suporte a Webhooks para notificações de chamadas em sistemas externos, contendo:
2.92.1.1. Número de origem e destino.
2.92.1.2. Identificação única da chamada (call ID).
2.92.1.3. Link da gravação e número do protocolo do atendimento.
2.93. Comunicação e Presença de Usuários:
2.94. O sistema deverá oferecer:
2.94.1.1. Controle de presença de usuários.
2.94.1.2. Chat integrado entre usuários, com registro de todas as mensagens para consultas futuras.
2.94.1.3. Permissão para alteração de senha do agente pelo supervisor ou pelo próprio agente via interface web.
2.95. Alta Disponibilidade (High Availability - HA):
2.95.1. Deverá suportar redundância de servidores, garantindo alta disponibilidade.
2.95.2. Em caso de falha da central principal, uma central reserva deverá assumir automaticamente a operação.
2.95.3. O recurso de alta disponibilidade será configurado com duas centrais idênticas e licença específica para HA.
2.96. SBC - Session Border Controller:
2.96.1. O sistema deverá incluir um Session Border Controller (SBC) com as seguintes características mínimas:

2.96.1.1. Flexibilidade de Implantação:
2.96.1.1.1. Instalação em servidor local.
2.96.1.1.2. Disponibilização em ambiente virtualizado.
2.96.1.1.3. Implantação em nuvem/cloud.
2.96.1.2. Conformidade com Normas:
2.96.1.2.1. Atendimento à norma RFC 3261.
2.96.1.2.2. Suporte a SIP Connect 1.1 e SIP Registrar.
2.96.1.3. Capacidades de Sessão:
2.96.1.3.1. Suporte a sessões com terminais SIP de voz e vídeo.
2.96.1.3.2. Mediação e terminação de RTP/SRTP.
2.96.1.4. Transporte Seguro:
2.96.1.4.1. Seguro de sinalização.
2.96.1.5. Suporte de Rede:
2.96.1.5.1. IPv4 remotas.
2.96.1.6. Configuração Avançada:
2.96.1.6.1. Manipulação de cabeçalhos SIP.
2.96.1.6.2. Configuração de roteamento estático.
2.96.1.6.3. Separação de endereçamento IP para sinalização e mídia.
2.96.1.7. Operação Segura:
2.96.1.7.1. Operação em DMZ e suporte a média anchoring.
2.96.1.7.2. Redundância para alta disponibilidade.
2.96.1.8. Gerenciamento:
2.96.1.8.1. Suporte a múltiplos domínios.
2.96.1.8.2. Transcoding de áudio e vídeo.
2.96.1.8.3. Gerenciamento por SNMP.
2.96.1.8.4. Monitoração de QoS para sinalização, mídia e tráfego de gerenciamento.
2.96.1.8.5. Configuração de regras de firewall responsivo.
2.96.1.8.6. Detecção e prevenção de intrusão (IDS/IPS).
2.96.1.8.7. Suporte a protocolos SSH2 e HTTPS.
2.96.1.9. Serviços Adicionais:
2.96.1.9.1. Suporte a DNS e NTP.
2.97. O sistema deverá oferecer suporte a videoconferências com as seguintes funcionalidades:
2.97.1. Configuração do número máximo de participantes por sessão.
2.97.2. Possibilitar a Gravação de videoconferências para a segurança nas informações e análise posteriormente
2.98. O sistema deverá incluir uma plataforma integrada de comunicação Omnichannel, atendendo aos seguintes requisitos mínimos:
2.98.1. Integração e Licenciamento:
2.98.1.1. Integração oficial com Whatsapp Business API (WABA).
2.98.1.2. Integração com os seguintes canais de comunicação: Whatsapp, Telegram, SMS, direct do Instagram, Facebook Messenger, direct do Twitter e chat do site (chatbox).
2.98.1.3. Certificação como ISV (Independent Software Vendor) licenciado pelo Facebook/Meta.
2.98.2. Interface Unificada:
2.98.2.1. Atendimento de voz, chat e e-mail via interface web única e integrada.
2.98.2.2. Acesso seguro via HTTPS para todos os canais de comunicação da central.
2.98.2.3. Interface para agentes baseada na Interface CTI, herdando todas as funcionalidades descritas no item CTI.
2.98.2.4. Interface de supervisores com ferramentas para criação, edição e exclusão de agentes, além da definição de grupos de atendimento (skills), prioridades e horários de trabalho.
2.98.3. Gestão e Operação:
2.98.3.1. Geração automática de número de protocolo para cada atendimento.
2.98.3.2. Mensagens automáticas para clientes em horários fora do expediente, aplicáveis a voz, chat e e-mail.
2.98.3.3. Monitoramento em tempo real de atendimentos ativos, filas e agentes, com capacidade de intervenção do supervisor, incluindo escuta de chamadas e leitura de mensagens.
2.99. Relatórios Operacionais:
2.99.1. Indicadores como total de atendimentos, nível de serviço, Tempo Médio de Espera (TME), Tempo Médio de Atendimento (TMA), entre outros.
2.99.2. Estatísticas detalhadas por período, incluindo picos de atendimento, taxas de abandono e causas de encerramento.
2.100. Automação de Atendimento:
2.100.1. Configuração de chatbot para atendimento automatizado, com suporte a menus, submenus e consultas externas (necessita licença adicional).
2.100.2. Criação de mensagens automáticas e templates de texto para respostas rápidas, padronizando a comunicação.
2.101. Histórico e Gerenciamento de Dados:
2.101.1. Registro de todos os atendimentos de voz, e-mails e chats, armazenados para consulta posterior.
2.101.2. Visualização do histórico completo de interações do cliente, separando as mensagens trocadas por cada agente.
2.102. Operações Avançadas:
2.102.1. Atendimento simultâneo de diversos clientes na mesma janela, organizados em abas separadas.

2.102.2. Visualização e configuração de filas de atendimento, permitindo ajustes personalizados para cada agente e setor.
2.102.3. Permissão para transferência de atendimentos entre agentes ou filas, conforme necessário.
2.103. Recursos Adicionais:
2.103.1. Envio e recebimento de arquivos multimídia (áudio, vídeos, documentos, imagens e stickers).
2.103.2. Transcrição de áudios recebidos via Whatsapp para texto.
2.103.3. Envio de mensagens com localização, botões (quick reply) e listas (list reply).
2.103.4. Suporte a tradução simultânea de mensagens para múltiplos idiomas.
2.103.5. Relatórios específicos para cada canal de atendimento, como voz, chat e e-mail, detalhando métricas operacionais.
2.104. O sistema deverá permitir aos supervisores:
2.104.1. Configurar turnos de trabalho e restrições de login para agentes fora do horário definido.
2.104.2. Classificar e tabular atendimentos com base em critérios personalizados.
2.104.3. Monitorar estados de fila e agentes em tempo real, com visualização detalhada de cada interação.
2.105. O sistema deverá incluir as seguintes capacidades adicionais para gerenciamento de atendimentos e integrações:
2.105.1. Cadastro e Busca de Clientes:
2.105.2. O sistema deverá permitir o cadastro de clientes com diversos campos informativos, incluindo nome, telefone e e-mail. Esses dados deverão ser acessíveis para facilitar a realização de atendimentos, como chamadas, envio de mensagens e e-mails.
2.106. Implementação de uma funcionalidade de "Jornada do Cliente" que indique todos os canais pelos quais o cliente entrou em contato, com registros detalhados de data, hora, duração, atendimentos realizados, número do protocolo e transcrições de chats.
2.107. Integração de Canal de E-mail:
2.107.1. Deve possibilitar a integração de e-mails como canal de atendimento, com funcionalidade para envio de e-mails em massa.
2.108. Integração com IA e Sistemas de Terceiros:
2.108.1. Permitir integração com IA incluindo ChatGPT.
2.109. Possibilidade de integração com bancos de dados externos, webservices ou scripts personalizados para atender a demandas específicas, como consultas financeiras, emissão de boletos e direcionamento de atendimentos.
2.110. O sistema deverá gerar no mínimo os relatórios a seguir:
2.110.1. Gravações.
2.110.2. URA e Pesquisas de Satisfação.
2.110.3. Operadoras.
2.110.4. Analytics ou Classificações.
2.110.5. Vídeos, Mensagens, E-mails, Filas e Chats.
2.110.6. Agentes e Pausas.
2.110.7. Agendamentos.
2.110.8. Omnichannel.
2.110.9. Integrações com CRM e Helpdesk.
2.110.10. Situator e Sigma.
2.111. O sistema deverá contemplar as seguintes exigências:
2.111.1. Gravação de telas de computadores para monitoramento de atividades.
2.111.2. Licenciamento de Posições de Atendimento (PA) com dashboards analíticos.
2.111.3. Discadores automáticos progressivos, preditivos, preview e URA, para chamadas e envio de mensagens.
2.111.4. Classificador de chamadas com análises detalhadas (uAnalytics).
2.111.5. Funcionalidade avançada para direcionamento de chamadas ou mensagens a partir de consultas em bases locais ou externas, permitindo personalização de scripts e integrações via webservice.
2.112. Licença de Funcionalidade Baseada Detecção de Palavras-Chave (Keyword Spotting)
2.112.1. A presente licença deverá estar integrada ao fornecimento da solução de PABX.
2.112.1.1. A funcionalidade deve atender às seguintes características:
2.112.1.1.1. Cadastro de Regras e Palavras-Chave
2.112.1.1.2. Permitir o cadastro e gerenciamento de palavras-chave de interesse, relacionadas a temas sensíveis ou recorrentes no atendimento público, como:
2.112.1.1.2.1. Reclamações sobre serviços.
2.112.1.1.2.2. Solicitações de manutenção.
2.112.1.1.2.3. Denúncias de irregularidades.
2.112.1.1.2.4. Emergências ou alertas de risco.
2.112.1.1.2.5. Possibilitar a configuração de regras específicas para cada canal (telefone, WhatsApp, Telegram, Email, etc.).
2.112.1.1.2.6. Análise de Conversas e Transcrição de Chamadas
2.112.1.1.2.7. Chamadas Telefônicas: Transcrição automática do áudio de cada chamada assim que finalizada, permitindo a identificação precisa de palavras-chave.
2.112.1.2. Canais Omnichannel: Analisar em tempo real as mensagens trocadas nos seguintes canais:
2.112.1.2.1. WhatsApp.
2.112.1.2.2. Telegram.

2.112.1.2.3. Chat do Site oficial da prefeitura.
2.112.1.2.4. E-mails enviados aos setores de atendimento.
2.112.1.2.5. Detecção de Palavras-Chave
2.112.1.2.6. Identificar palavras-chave previamente cadastradas, seja nas transcrições de chamadas ou nas mensagens textuais trocadas pelos canais omnichannel.
2.112.1.2.7. Aplicação imediata das regras configuradas para destacar ocorrências críticas.
2.112.1.3. Notificações Automáticas
2.112.1.4. Enviar notificações instantâneas para os responsáveis, conforme o canal utilizado, com suporte para:
2.112.1.4.1. E-mail: Alertas automáticos enviados para endereços previamente cadastrados.
2.112.1.4.2. Interface Web CTI: Exibição em tempo real para os agentes que utilizam a interface web do sistema.
2.112.1.4.3. Registro das notificações no sistema para consulta posterior.
2.112.1.5. Relatórios de Palavras-Chave
2.112.1.5.1. Geração de relatórios abrangentes com as seguintes informações:
2.112.1.5.2. Palavras-chave detectadas.
2.112.1.5.3. Canal de comunicação (telefone, WhatsApp, Telegram, Chat do Site, E-mail).
2.112.1.6. Data e horário da detecção.
2.112.1.7. Detalhes da interação (como transcrição ou mensagens enviadas).
2.112.1.8. Possibilitar consultar relatórios online diretamente na plataforma Web.
2.112.1.9. Possibilitar a exportação do relatório em formatos acessíveis PDF e CSV.
2.112.1.10. Ficará a encargo da empresa vencedora:
2.112.1.11. Configurar o sistema para operação integrada com os canais de voz, chat e e-mail do PABX.
2.112.1.12. Garantir treinamento técnico para a equipe designada pela prefeitura.
2.112.1.13. Garantir conformidade com a legislação vigente, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

2.113. Funcionalidade de TTS (Text-To-Speech)
2.113.1. Transcrição de Áudio em Texto:
2.113.1.1. Realizar transcrição automática de chamadas telefônicas gravadas.
2.113.1.2. Processar mensagens de áudio recebidas em canais digitais, como WhatsApp, Telegram e Instagram.
2.113.1.3. Geração de texto estruturado e legível, com alta precisão.
2.113.2. Suporte Multicanal:
2.113.2.1. Integração nativa com sistemas PABX IP que utilizam o protocolo SIP.
2.113.2.2. Compatibilidade com o Contact center do PABX (WhatsApp Business, Telegram e Instagram Direct).
2.113.3. Idiomas Suportados:
2.113.3.1. Reconhecimento de áudio em idioma português brasileiro (PT-BR).
2.113.3.2. Opção para suporte a outros idiomas, conforme necessidade.
2.113.4. Capacidade de Processamento:
2.113.4.1. Transcrição em tempo real para mensagens de áudio curtas.
2.113.4.2. Processamento assíncrono para transcrições de chamadas telefônicas de longa duração.
2.113.4.3. Capacidade de lidar com grande volume de dados simultaneamente.
2.113.5. Recursos Adicionais:
2.113.5.1. **Pontuação Automática:** Inclusão de sinais de pontuação nas transcrições para melhor compreensão do texto.
2.113.5.2. **Identificação de Locutores:** Capacidade de distinguir diferentes locutores em uma mesma gravação, facilitando a análise de diálogos.
2.113.5.3. **Detecção de Idioma:** Reconhecimento automático do idioma falado, permitindo transcrições mais precisas em contextos multilíngues.
2.113.5.4. **Marcação Temporal:** Indicação dos tempos de início e término de cada palavra transcrita, auxiliando na sincronização com o áudio original.
2.113.5.5. Armazenamento e Exportação e exibição
2.113.5.6. Armazenamento das transcrições em formato acessível, com possibilidade de exportação.
2.113.5.7. Organização por data, canal de origem e identificação do interlocutor, quando disponível.
2.113.5.8. Visualização em formato semelhante a “Chat” Mostrando o emissor e receptor
2.113.5.9. Possibilitar a visualização Web
2.113.5.10. Relatórios Gerenciais:
2.113.5.11. Geração de relatórios estatísticos com base nas transcrições realizadas.
2.113.5.12. Funcionalidade para busca e filtro de palavras-chave nas transcrições.
2.113.5.13. Segurança e Conformidade:
2.113.5.14. Controle de acesso por níveis de usuário.
2.114.
2.115. Assistente de Atendimento Integrado com I.A
2.115.1. Integração com IA Regenerativa para Assistência no Contato com Contribuinte.

2.115.1.1. O sistema PABX IP deverá incluir uma licença específica para a integração com soluções de Inteligência Artificial regenerativa, com o objetivo de otimizar o atendimento Omnichannel em canais como chats de e-mail, Instagram, Facebook, WhatsApp e Telegram.
2.115.1.2. As características exigidas para essa funcionalidade são descritas abaixo:
2.115.1.3. Funcionalidades Gerais:
2.115.1.4. Geração Automática de Respostas:
2.115.1.4.1. A solução deverá ser capaz de gerar respostas automáticas baseadas no contexto da conversa em andamento e no perfil de atendimento configurado, oferecendo assistência em tempo real ao atendente.
2.115.1.5. Revisão Antes do Envio:
2.115.1.5.1. O sistema deverá permitir que o atendente revise as respostas geradas automaticamente antes de enviá-las ao contribuinte, garantindo maior controle e personalização do atendimento.
2.115.1.6. Tipos de Assistência Disponíveis:
2.115.1.6.1. O sistema deverá possibilitar que o atendente escolha o tipo de assistência desejada, sendo:
2.115.1.7. Resposta:
2.115.1.7.1. Geração de uma resposta direta ao contexto da conversa.
2.115.1.8. Resumo:
2.115.1.8.1. Síntese do diálogo para facilitar a compreensão de contextos extensos ou complexos.
2.115.2. Personalização e Controle
2.115.2.1. Personalização do Prompt: A solução deverá permitir que o atendente personalize o prompt enviado à IA, a fim de obter uma assistência mais precisa e contextualizada.
2.115.2.2. Controle de Comprimento da Resposta:
2.115.2.3. O sistema deverá possibilitar o controle do número máximo de palavras que a resposta gerada pela IA poderá conter, ajustando-se às necessidades do atendimento.
2.115.2.4. Controle de Humor da Resposta:
2.115.2.4.1. A funcionalidade deverá permitir o ajuste do tom ou humor da resposta, de acordo com as preferências ou diretrizes da instituição.
2.115.3. Recursos Adicionais:
2.115.3.1. Correção Ortográfica:
2.115.3.1.1. Deverá incluir um recurso de correção ortográfica automatizada, utilizando as capacidades da IA regenerativa para garantir clareza e profissionalismo nas comunicações.
2.115.3.2. Suporte às Principais Soluções de IA:
2.115.3.2.1. O sistema deverá ser compatível com as principais plataformas de IA regenerativa disponíveis no mercado, incluindo, mas não se limitando a:
2.115.3.2.2. ChatGPT
2.115.3.2.3. Gemini
2.115.3.2.4. Llama
2.116. Resumo e Análise de atendimentos com I.A Regenerativa
2.116.1. Licença para Relatórios de Interações nos Canais Omnichannel e Chamadas Telefônicas
2.116.1.1. O sistema PABX IP deverá incluir uma licença específica para a geração de relatórios avançados, abrangendo interações realizadas por meio de chats nos canais de e-mail, Instagram, Facebook, WhatsApp, Telegram, chats do site e chamadas telefônicas. As características exigidas para essa funcionalidade estão descritas a seguir:
2.116.1.2. Relatórios de Chats nos Canais Omnichannel
2.116.1.3. Resumo de Chats:
2.116.1.3.1. O sistema deverá possibilitar a geração de resumos automáticos de interações realizadas em chats do site, WhatsApp, Facebook, Instagram e Telegram, abrangendo todos os usuários da plataforma que possuírem os respectivos canais configurados.

2.116.2. Identificação de Postos-chave:

2.116.2.1. A funcionalidade deverá elencar os pontos principais da conversa, destacando informações relevantes para análises posteriores.

2.116.3. Análise de Sentimento e Satisfação:

2.116.3.1. Deverá realizar uma análise detalhada do sentimento e nível de satisfação demonstrados tanto pelo atendente quanto pelo contribuinte durante a interação.

2.116.4. Relatórios de Chamadas Telefônicas

2.116.4.1. Transcrição de Chamadas Telefônicas:
2.116.4.1.1. O sistema deverá transcrever automaticamente as chamadas de voz para texto.
2.116.4.1.2. A transcrição deverá ser realizada com separação de canais individuais, permitindo a identificação dos interlocutores (atendente e contribuinte).

2.116.5. Exibição em Formato CHAT:

2.116.5.1. As transcrições deverão ser disponibilizadas em formato visual semelhante a um chat, para facilitar a consulta e compreensão.
2.116.5.2. Resumo das Conversas:
2.116.5.2.1. O sistema deverá gerar resumos automáticos das chamadas transcritas, sintetizando as informações mais relevantes discutidas na ligação.

2.116.6. Identificação de Postos-chave:

2.116.6.1. Deverá elencar os principais tópicos abordados durante a chamada, facilitando o acompanhamento e a análise das interações.

2.116.7. Análise de Sentimento e Satisfação:

2.116.7.1. O sistema deverá realizar uma análise de sentimento, identificando o tom emocional dos interlocutores durante a chamada.

2.116.7.2. A análise deverá incluir um indicador de satisfação, avaliando a experiência tanto do atendente quanto do contribuinte.

2.117. Será necessário apresentar o datasheet, catálogo ou folhetos da solução para confirmar o cumprimento dos requisitos técnicos.

2.118. Licença de Softphone

2.118.1. A contratada deverá disponibilizar o número de até 15 licenças de Softphone.
2.118.2. Deverá ser do mesmo fabricante ou homologado pela solução do PABX;
2.118.3. Compatível com os sistemas operacionais Android, ios, Windows, IPad e MacOs.
2.118.3.1. Disponível para download nas lojas oficiais: Google Play Store e Apple app Store.
2.118.4. Possibilidade de recebimento de chamadas mesmo com o aplicativo fechado, em dispositivos móveis.
2.118.5. Plataforma de Gestão de Usuários
2.118.5.1. Acesso e Administração
2.118.5.1.1. Plataforma web-based com acesso exclusivo para administradores
2.118.5.1.2. Login por: Usuário e senha; OTP. QR code
2.118.5.1.3. Permite alteração de senha diretamente na plataforma (letras, números e caracteres especiais).
2.118.5.1.4. Redefinição via e-mail.
2.118.5.2. Gerenciamento de usuários
2.118.5.2.1. Criação de usuários
2.118.5.2.1.1. Individual
2.118.5.2.1.2. Em lote (via importação de arquivos CSV)
2.118.5.2.2. Exportação de dados de usuários em CSV.
2.118.5.2.3. Edição e exclusão de usuários de diretamente na interface.
2.118.5.2.4. Atualização e envio remoto de configurações.
2.118.5.3. Lista telefônica corporativo
2.118.5.3.1. Armazenamento mínimo de 100 mil contatos compartilhados em nuvem.
2.118.5.3.2. Importação em massa via CSV e inclusão individual.
2.118.5.3.3. Associação de contatos a perfis ou departamentos específicos
2.118.5.4. Menus personalizados
2.118.5.4.1. Criação de até 2 menus personalizados com links diretos para:
2.118.5.4.1.1. Plataformas internas (ex:. chamados, internet)
2.118.5.4.1.2. Sites externos (ex. portal institucional).
2.118.5.5. Notificações
2.118.5.5.1. Envio de notificação push personalizadas para todos os usuários.
2.118.5.6. Integração via API
2.118.5.6.1. Suporte à API com autenticação por token para integração com sistemas externos.
2.118.5.7. Configuração técnica
2.118.5.7.1. SIP:
2.118.5.7.1.1. Informações de usuário, senha, servidor
2.118.5.7.1.2. Protocolo: UDP, TCP, WSS, TLS
2.118.5.7.1.3. Porta e proxy
2.118.5.7.2. DTMF: seleção do tipo
2.118.5.7.3. Criptografia: seleção de tipo
2.118.5.7.4. Correio de voz: Número configurável
2.118.5.7.5. Transferência de chamadas: ativar/desativar
2.118.5.7.6. Espera de chamadas: ativa/desativar
2.118.5.7.7. Encaminhamentos:
2.118.5.7.7.1. Incondicional
2.118.5.7.7.2. Quando ocupado
2.118.5.7.7.3. Sem resposta
2.118.5.7.8. Funções adicionais:
2.118.5.7.8.1. Ativar/desativar função de bate-papo
2.118.5.7.8.2. Ativar/desativar sincronização da agenda em nuvem
2.118.5.7.8.3. Configuração de até 2 links personalizados

2.118.5.8. Funcionalidades do aplicativo
2.118.5.8.1. Chamadas:
2.118.5.8.1.1. Chamada de áudio e vídeo via:
2.118.5.8.1.1.1. Teclado numérico
2.118.5.8.1.1.2. Discagem recente
2.118.5.8.1.1.3. Histórico (todas e perdidas)

2.118.5.8.1.1.4. Agendas de contatos:
2.118.5.8.1.1.4.1. Favoritos
2.118.5.8.1.1.4.2. Todos
2.118.5.8.1.1.4.3. Empresarial
2.118.5.8.1.1.4.4. Contatos de dispositivo móvel
2.118.5.8.1.2. Recurso de silenciar (mudo) chamadas em andamento.
2.119. **Licença de solução de segurança (Botão do pânico**)
2.119.1. A contratada deverá fornecer a Licença, bem como o treinamento para a sua utilização.
2.119.2. A exigência da solução tecnológica visa oferecer maior segurança a prefeitos, fiscais de tributos, fiscais de vigilância sanitária e demais servidores públicos que atuam em áreas de exposição ao risco, como nas ruas e em ambientes de fiscalização. Além disso, devido aos atentados em escolas a presente solução possibilitará o resgate mais ágil.
2.119.3. Permite o envio de alerta a contatos pré-fixados
2.119.4. Possibilitar o envio ao número mínimo de 3 contatos.
2.119.5. Permitir a definição de quais contatos deverá ser encaminhado o alerta;
2.119.6. Compartilhar a localização em tempo real ou fixa após o acionamento;
2.119.7. A aplicação deverá permitir a localização por meio da emissão de um sinal sonoro;
2.119.8. Criptografia dos dados dos usuários.
2.119.9. Possuir plataforma web para gerenciamento de usuários, ocorrências.
2.119.10. Deverá permitir exportação de relatório de ocorrências por usuário com exportação em PDF
2.119.11. Disponível para download para Android e IOS nas lojas Play Store e App Store
2.119.12. Permitir o encaminhamento de Alerta (Socorro) sem efeito sonoro, para evitar a identificação do usuário.
2.119.13. Permitir o acionamento do alerta de modo discreto, através do botão físico do aparelho sem necessidade de abertura do aplicativo, no mínimo para Android.
2.119.14. Possibilitar Autenticação biométrica;
2.119.15. Possibilitar Autenticação via reconhecimento facial;
2.119.16. Possibilitar escolha da forma de envio da informação via SMS, ou via API oficial do Whatsapp
2.119.17. Possibilitar a escolha sobre qual contato acionar via SMS ou via WhatsApp
2.119.18. Todos os custos de envio de SMS ou de WhatsApp são de responsabilidade da contratada
2.119.19. Deverá ser fornecido um número de WhatsApp exclusivo para esta comunicação
2.119.20. Permitir personalizar a mensagem de Socorro enviada.
2.119.21. Permitir o cadastramento de endereços de uso contínuo.
2.119.22. Deverá apresentar folder, catálogos, datasheet que comprove o atendimento aos requisitos.

2.120. Serviço de telefonia móvel

2.121. Plano de Voz
2.121.1.1. Ligações ilimitadas para qualquer operadora fixa e móvel em território nacional (VC1, VC2 e VC3);
2.121.1.2. Ligações ilimitadas entre os números do plano corporativo;
2.121.1.3. Identificador de chamadas incluso;

2.121.2. Plano de Dados
2.121.2.1. Franquia mínima de 1 GB por linha/mês;
2.121.2.2. Dados com velocidade 4G ou superior (preferencialmente 5G, onde disponível);
2.121.3. SIM cards
2.121.3.1. Fornecimento de chips compatíveis com os dispositivos da contratante;
2.121.3.2. Entrega e ativação dos chips em até 5 dias úteis após a solicitação;
2.121.3.3. Reposição gratuita de chips danificados ou extraviados;

2.121.4. Abrangência e Cobertura
2.121.4.1. Cobertura em todo o território nacional, com ênfase em áreas urbanas e rurais onde se localizam as unidades da contratante;

3. REQUISITOS GERAIS DA CONTRATAÇÃO

3.1. Sustentabilidade
3.1.1. Quando cabível, a contratada deverá realizar o descarte dos resíduos decorrentes da execução da contratação, bem como a e/ou a logística reversa dos produtos.

3.2. Subcontratação
3.2.1. A Subcontratação do presente serviço é **VEDADA,** devendo ser comprovado possuir interconexão própria na área local do Município. Comprovação de possuir interconexão própria ativa na área local do Município.

3.3. Da Amostra da solução
3.3.1. Caso, durante a fase de análise da documentação apresentada, não seja possível aferir de forma clara e inequívoca o atendimento a qualquer item das especificações técnicas exigidas no edital, a Contratante poderá, a seu critério, instaurar diligência para a realização de Prova de Conceito (PoC) do(s) item(ns) em questão.

3.3.2. A convocação será formalizada por meio eletrônico, e a licitante deverá apresentar a solução em até 4 (quatro) dias úteis, contados da convocação, por meio de videoconferência, ocasião em que será verificada, de forma prática, a conformidade técnica do(s) item(ns) com os requisitos editalícios.

3.3.3. O não atendimento à diligência nos termos e prazos estabelecidos poderá acarretar a inabilitação da proposta quanto ao(s) item(ns)respectivo(s).

3.4. Vistoria

3.4.1. Não Há necessidade de realização de avaliação prévia do Local de execução dos serviços

4. MODELO DE EXECUÇÃO

4.1. Condições de Implantação:

4.1.1. A implantação deverá atender os prazos estabelecidos:

a) Alinhamento do projeto de implantação em até 5 dias após assinatura do contrato.

b) Conclusão da implantação em até 40 dias após o recebimento da ordem de compra/serviço.

4.2. Materiais a serem disponibilizados

4.2.1. A contratada deverá disponibilizar todos os equipamentos necessários para a instalação dos aparelhos IP.

4.2.2. É de responsabilidade da Contratada a instalação nos pontos indicados na reunião de Projeto de implantação.

4.2.3. A contratante fornecerá o link de dados para a utilização da telefonia IP no Município.

5. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

5.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

5.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

5.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

5.4. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

5.5. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de vigência contratual.

5.6. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade

5.7. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6. FISCALIZAÇÃO

6.1.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) , devidamente indicados nos termos do Contrato, sendo Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo.

7. ABERTURA DE CHAMADOS PARA NOTIFICAÇÃO DE PROBLEMAS

7.1.1. A Contratante compromete-se a notificar a Contratada sobre quaisquer falhas, defeitos, ou interrupções nos serviços prestados, por meio da abertura de um chamado técnico junto ao sistema de atendimento da Contratada.

7.1.2. Procedimento para Abertura de Chamados:

7.1.3. A Contratante deverá abrir um chamado por meio da plataforma de suporte disponibilizada pela Contratada, informando detalhadamente o problema identificado, a data e hora de sua constatação, e qualquer outra informação relevante que facilite o diagnóstico e a solução.

7.1.4. O chamado deverá ser classificado pela Contratante conforme os níveis de criticidade definidos no contrato ou na documentação de suporte técnico, incluindo informações sobre o impacto no serviço.

7.1.5. Prazos para Abertura de Chamados:

7.1.6. A Contratante deverá realizar a abertura do chamado imediatamente após a constatação do problema, sob pena de responsabilidade por eventuais atrasos na resolução.

7.1.7. Problemas classificados como críticos ou que impactem diretamente a continuidade dos serviços devem ser reportados com a máxima urgência.

7.1.8. Monitoramento e Acompanhamento:

7.1.9. A Contratante compromete-se a acompanhar o andamento dos chamados abertos e fornecer qualquer informação adicional solicitada pela Contratada para a resolução rápida e eficaz do problema.

8. NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA) E PRAZOS PARA RESOLUÇÃO DE CHAMADOS

8.1.1. Prioridade Crítica (P1): problemas que resultem na interrupção total do serviço ou grave degradação que afete a operação principal da Contratante.
- ✓ Tempo de resposta: 2 (duas) hora.
- ✓ *Tempo de resolução*: 4 (quatro) horas úteis, remotamente.
- ✓ *Resolução in*-loco: 24 (vinte e quatro) horas do chamado.

8.2. **Prioridade Alta (P2)**: Problemas que causam uma degradação significativa do serviço, mas que ainda permitem a continuidade parcial da operação.
- ✓ Tempo de resposta: 2 (duas) horas.
- ✓ Tempo de resolução: 8 (oito) horas úteis, remotamente.
- ✓ *Resolução in*-loco: 24 (vinte e quatro) horas do chamado.

8.3. **Prioridade Média (P3)**: Problemas que afetam uma função não essencial do serviço, sem causar interrupção ou impacto crítico nas operações principais da Contratante.
- ✓ Tempo de resposta: 4 (quatro) horas.
- ✓ Tempo de resolução: 16 (dezesseis) horas úteis, remotamente.
- ✓ *Resolução in*-loco: 48 (quarenta e oito) horas do chamado.

8.4. **Prioridade Baixa (P4)**: Questões que não impactam a operação, incluindo dúvidas, solicitações de melhorias, ou ajustes estéticos que não afetam a performance do serviço.
- ✓ Tempo de resposta: 8 (oito) horas.
- ✓ Tempo de resolução: 24 (vinte e quatro) horas úteis, remotamente.
- ✓ *Resolução in*-loco: 48 (quarenta e oito) horas do chamado.

8.4.1. Definições:

8.4.2. Tempo de resposta: período entre a abertura do chamado pela Contratante e o primeiro contato da Contratada para início do diagnóstico do problema.

8.4.3. Tempo de resolução: período entre a abertura do chamado pela Contratante e a solução definitiva ou provisória implementada pela Contratada de maneira remota.

9. DO TREINAMENTO

9.1.1. A empresa vencedora será responsável por realizar treinamentos completos aos usuários finais da solução de telefonia IP, focando no uso correto e eficiente dos equipamentos instalados. Esse treinamento deverá ser ministrado no momento da implantação da solução, garantindo que todos os usuários compreendam plenamente as funcionalidades e operações dos dispositivos. Além disso, deverá ser fornecido um manual impresso ou digital, de fácil compreensão, que contemple todas as instruções necessárias para o uso dos equipamentos, procedimentos de solução de problemas básicos e boas práticas operacionais.

9.1.2. A empresa também deverá ministrar um treinamento específico para o gestor da solução de telefonia IP, com duração mínima de 1 hora. Esse treinamento será focado nas funcionalidades de gerenciamento da solução, cobrindo a configuração de usuários, monitoramento do sistema, geração de relatórios, solução de problemas técnicos e otimização de desempenho. O objetivo é capacitar o gestor para operar e supervisionar a solução de maneira autônoma, eficiente e segura.

9.1.3. Adicionalmente, a empresa fornecerá um treinamento abrangente para os usuários da ferramenta de chat, com duração mínima de 1 hora. Esse treinamento deverá incluir tanto a utilização cotidiana da ferramenta quanto as melhores práticas para sua implantação.

9.1.4. A empresa poderá, alternativamente, oferecer os treinamentos em formato de vídeo, desde que os materiais sejam claros, detalhados e de fácil assimilação. Os vídeos deverão estar disponíveis para consulta futura, facilitando o aprendizado contínuo e a resolução de dúvidas subsequentes. A empresa deverá garantir que os vídeos contemplem todas as etapas de uso dos sistemas ofertados, apresentando também casos de uso práticos e exemplos que reflitam situações reais de operação.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRANTANTE

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

10.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

10.1.3. A contratante deverá garantir as condições necessárias para a instalação dos equipamentos, como espaço físico adequado, fornecimento de energia elétrica e conectividade de rede.

10.1.4. A contratante deve fornecer à contratada o acesso físico e remoto, quando necessário, às suas instalações para realizar a instalação, manutenção ou qualquer atividade técnica relacionada ao contrato.

10.1.5. A contratante deve especificar suas necessidades de forma clara, incluindo o número de ramais, linhas, troncos, usuários e demais informações necessárias para dimensionamento da solução na reunião de Projeto de implantação.

10.1.6. A contratante deve realizar os pagamentos à contratada conforme os prazos e condições estabelecidos no contrato.

10.1.7. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

10.2. A Contratante compromete-se a notificar a Contratada sobre quaisquer falhas, defeitos, ou interrupções nos serviços prestados, **por meio da abertura de um chamado técnico junto ao sistema de atendimento da Contratada.**

10.3. Em caso de extravio, perda, ou furto do equipamento locado, o contratante deverá informar a contratada imediatamente, em um prazo máximo de 24 Horas após a constatação do fato, além de registrar um Boletim de Ocorrência junto às autoridades competentes.

10.3.1. Em caso de extravio, furto ou dano irreparável ao equipamento, o locatário será obrigado a indenizar o locador no valor de reposição do equipamento, de acordo com a cotação atual de mercado.

11. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO:

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

11.1.2. A contratada deverá fornecer e instalar todos os equipamentos especificados no contrato e garantir que estejam em pleno funcionamento;

11.1.3. A contratada deve fornecer suporte técnico e manutenção corretiva e preventiva durante a vigência do contrato, garantindo o funcionamento contínuo do sistema;

11.1.4. A contratada deve realizar o treinamento necessário aos funcionários da contratante para que possam operar e administrar o sistema de telefonia (PABX IP e demais componentes) corretamente.

11.1.5. A contratada deve substituir, sem ônus adicional, quaisquer equipamentos que apresentarem defeitos durante o prazo de locação, desde que não ensejados pela contratante.

11.1.6. A contratada deve garantir que todos os serviços fornecidos estejam em conformidade com as normas técnicas e regulatórias aplicáveis.

11.1.7. Durante a vigência do contrato, a contratada é responsável pela operação adequada do sistema, bem como por garantir que as comunicações da contratante não sofram interrupções não justificadas.

11.1.8. Fornecer canal de atendimento através de Telefone, Chat, e-mail e chamados on-line;

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

11.1.10. Em casos de sistemas de comunicação, deve-se garantir que a contratada observe as melhores práticas de segurança da informação, especialmente se forem envolvidos dados sensíveis da contratante.

11.1.11. A CONTRATADA se compromete a disponibilizar equipe técnica qualificada para realizar a implantação completa da solução contratada, abrangendo todas as fases necessárias para a operacionalização dos serviços, incluindo, mas não se limitando a, instalação, configuração, testes e treinamentos iniciais, conforme cronograma acordado entre as partes.

11.1.12. Durante toda a vigência deste contrato, a CONTRATADA deverá manter equipe técnica especializada disponível para fornecer suporte técnico contínuo ao CONTRATANTE. O suporte deverá cobrir a resolução de problemas, manutenção corretiva e evolutiva, bem como atualizações e otimizações que se façam necessárias para garantir o pleno funcionamento da solução.

ANEXO III - DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO SUPERVENIENTE IMPEDITIVO DA HABILITAÇÃO

"M O D E L O"

RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA
CNPJ
ENDEREÇO

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO SUPERVENIENTE IMPEDITIVO DA HABILITAÇÃO

Para fins de participação no Edital de Pregão Eletrônico nº 30/PMCS/2025, declaramos para todos os fins de direito, que a nossa empresa não foi declarada inidônea e nem está suspensa em nenhum órgão público, Federal, Estadual ou Municipal, nos termos da Lei Federal Nº 14.133/2021.

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente declaração.

_____,___ de _____ de 2025.

Carimbo da empresa e/ou identificação gráfica e assinatura devidamente identificada do representante legal da empresa licitante.

ANEXO IV- DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NO INCISO XXXIII DO ART. 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

"M O D E L O"

RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA
CNPJ
ENDEREÇO

DECLARAÇÃO DECUMPRIMENTO DO DISPOSTO NO INCISO XXXIII DO ART. 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988.

Para fins de participação, no Edital de Pregão Eletrônico Nº 30/PMCS/2025, em cumprimento com o que determina o Art. 68, inciso VI, da Lei 14.133/2021, declaramos para todos os fins de direito, que a nossa empresa não possui empregados menores de dezoito anos em jornada noturna, ou em locais insalubres ou perigosos; não possui em seus quadros empregados menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos.

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente declaração.

_____,___ de _____ de 2025.

Carimbo da empresa e/ou identificação gráfica e assinatura devidamente identificada do representante legal da empresa proponente.

ANEXO V - DECLARAÇÃO DE PLENO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

DECLARAÇÃO

(*Pleno Atendimento aos Requisitos de Habilitação*)

Prezados Senhores,

Empresa:_____, inscrito no CGC/CNPJ nº _____ por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)_____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA, para fins do disposto no item 5.1 do Capítulo V do Edital de Pregão Eletrônico Nº 30/PMCS/2025, que Atende Plenamente aos Requisitos de Habilitação, conforme exigido na Lei Federal nº 14.133/2021.

Datado aos _____ dias de _____ de 2025.

_____

Assinatura, Nome, Cargo e Função
(Proprietário, Sócio ou Representante Legal da Empresa)

ANEXO VI - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

PROPOSTA DE PREÇOS

Apresentamos e submetemos a apreciação de Vossas Senhorias nossa proposta de preços, acatando todas as estipulações consignadas no edital de licitação **Pregão Eletrônico n° 30/PMCS/2025** e seus anexos, conforme abaixo:

DADOS DA EMPRESA Razão Social: CNPJ: Endereço: CIDADE: Bairro: Estado: CEP: Fone: Fax: E-Mail: Contato:
DADOS BANCÁRIOS Banco: Conta corrente: Cidade: Titular da Conta Corrente: CNPJ:
RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO/INSTRUMENTO EQUIVALENTE Nome: Estado Civil: Nacionalidade: CPF: RG: Cargo: Telefone:

Nº item	Especificação do material/serviço	Fabricante/ Marca/ Modelo	Quant.	UNID	P. unitário R$	Preço total R$
01	(Descrição do material/serviço ofertado)					
02	...					
...	...					

Valor Global Total:.....R$ XXXXXX (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx)

Complementação:

1) Nos preços propostos já estão incluídas todas as despesas com frete/transporte, seguro, bem como todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, deslocamentos de pessoal, materiais e equipamentos necessários para fornecimento / entrega e instalação do equipamento, garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto contratado.

VALIDADE DA PROPOSTA: _____**(no mínimo, 60 (sessenta) dias**, contados da data-limite para a entrega das propostas).

LOCAL e DATA:

NOME – CPF E ASSINATURA DO
REPRESENTANTE DA EMPRESA