

PREGÃO PRESENCIAL

06/2025

CONTRATANTE

CÂMARA MUNICIPAL DE SUMARÉ

OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO EM NUVEM, COM RAMAIS FÍSICOS, VIRTUAIS (SOFTPHONE), SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA (UC), CALL CENTER, SERVIÇOS DE OPERADORA E EQUIPAMENTOS COM SOBREVIVÊNCIA.

VALOR ESTIMADO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 99.553,03 (NOVENTA E NOVE MIL, QUINHENTOS E CINQUENTA E TRÊS REAIS E TRÊS CENTAVOS)

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

DIA 28/11/2025 ÀS 09:00 HS (HORÁRIO DE BRASÍLIA)

LOCAL DA SESSÃO PÚBLICA:

RUA BÁRBARA BLUMER, Nº 41 – JARDIM ALVORADA - SUMARÉ/SP

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

MENOR PREÇO GLOBAL

MODO DE DISPUTA:

[FECHADO E ABERTO]

EXCLUSIVA À ME/EPP/EQUIPARADAS:

NÃO

MAIORES INFORMAÇÕES:

Email: compras@camarasumare.sp.gov.br

EDITAL

Torna-se público que a **CÂMARA MUNICIPAL DE SUMARÉ**, autorizada pelo Excelentíssimo Senhor Presidente, por meio do *Setor de Licitações e Contratos*, sediado na *Rua Bárbara Blumer*, nº 41 – Jardim Alvorada, Sumaré/SP, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma PRESENCIAL, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, da Resolução nº 337/2023 e demais normais aplicáveis e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

A sessão pública de julgamento das propostas será registrada em ata e gravada em áudio e vídeo, conforme preceitua o §2º do art. 17 da Lei 14.133/2021.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada em serviços de comunicação em nuvem, com ramais físicos, virtuais (softphone), serviço de comunicação unificada (uc), call center, serviços de operadora e equipamentos com sobrevivência para atender as demandas da Câmara Municipal de Sumaré, conforme especificações que constam no Termo de Referência e conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em **grupo único**, formados por **03 (três) itens**, conforme Quadro 1, constante do Termo de Referência (Anexo I).

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Para participar deste Edital os interessados deverão atender todas às exigências constantes deste Edital e credenciar-se junto ao Pregoeiro e equipe, devendo o interessado, ou seu representante, comprovar a existência dos necessários poderes para a formulação de propostas e para a prática dos demais atos inerentes ao certame.

2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.4. **Não** poderão disputar esta licitação:

2.4.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.4.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.4.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

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

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

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

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

2.4.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

2.4.9. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.4.10. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.5. O impedimento de que trata o item 2.4.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.6. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.4.2 e 2.4.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.7. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.8. O disposto nos itens 2.4.2 e 2.4.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.9. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).

2.10. A vedação de que trata o item 2.4.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3. DO CREDENCIAMENTO, APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

3.1. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto.

3.2. No dia, hora e local estabelecidos neste Edital, o licitante ou representante deverá comprovar que detém poderes para a formulação de propostas e para a prática dos atos relativos ao certame, apresentando ao Pregoeiro:

3.2.1. Por seu **representante legal**, desde que apresente o original ou cópia autenticada do Ato Constitutivo, acompanhado da carteira de identidade.

3.2.2. Quando **procurador**: instrumento de procuração pública ou particular com firma reconhecida no qual constem poderes específicos para este Pregão Presencial, e documento de identificação pessoal do procurador e contrato social e alterações ou documento equivalente que comprove os poderes do outorgante.

3.2.3. Carta de credenciamento (Anexo III) dando ciência quanto a obrigatoriedade das declarações abaixo estarem no **Envelope 02 - Documentos para Habilitação**:

3.2.3.1. Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição.

3.2.3.2. Declaração de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

3.2.3.3. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021;

3.2.3.4. O fornecedor enquadrado como microempresa (ME), empresa de pequeno porte (EPP) ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021;

3.2.4. A proposta de preços em envelope lacrado, no qual deverão constar, na parte externa, a identificação do licitante e o número da licitação, além dos dizeres: **Envelope 01 - Proposta de Preços**;

3.2.5. Os documentos de habilitação em envelope lacrado, no qual deverão constar, na parte externa, a identificação do licitante e o número da licitação, além dos dizeres: **Envelope 02 - Documentos para Habilitação**.

3.3. A falsidade de qualquer declaração sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

3.4. O representante a ser credenciado deverá ser distinto e único para cada licitante.

3.5. Caso o credenciado seja sócio ou dirigente da empresa licitante, é indispensável que se comprove, na ocasião, ser detentor de poderes que o habilitem a formular lances e praticar todos os atos inerentes ao certame, em nome do proponente.

3.6. *Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto nº 8.538, de 2015.*

3.7. O licitante enquadrado na condição de microempresa - ME ou empresa de pequeno porte - EPP que desejar obter os benefícios previstos no Capítulo V da Lei Complementar nº 123, de 2006, principalmente o do §2º do art. 44, deverá declarar ou comprovar tal condição, quando do seu credenciamento.

3.8. A ausência de credenciamento não excluirá o licitante do certame, mas importará a preclusão do direito de formular lances na sessão, na renúncia ao direito de interposição de recursos e a prática de todos os atos inerentes ao certame.

3.9. A Administração não se responsabilizará por envelopes que não sejam entregues ao Pregoeiro designado, no local, data e horário definidos neste Edital.

3.10. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos, até a abertura da sessão pública.

3.11. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.12. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

4.1. A proposta de preços poderá ser elaborada conforme modelo (Anexo II) deste Edital, obedecidas às disposições do Termo de Referência (Anexo I) e entregue em envelope descrito como **Envelope 01 - Proposta de Preços**.

4.2. Na proposta de preços deverão constar os seguintes elementos:

4.2.1. Razão social, CNPJ (que deverá ser o mesmo para a Nota Fiscal), endereço completo, número de telefone e email, bem como o nome do banco, número da conta e a respectiva agência onde deseja receber seus créditos;

4.2.2. *Valor unitário e valor total do item, valor mensal e valor global, conforme o caso;*

4.2.3. Marca, se for o caso;

4.2.4. *Fabricante, se for o caso.;*

4.2.5. Data e assinatura do representante legal do licitante, com a identificação de seu nome abaixo da assinatura.

4.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.4. O PREÇO proposto deverá ser o multiplicado pelos quantitativos estimados para a contratação.

4.5. Ocorrendo divergência entre o preço unitário e o preço total, prevalecerá o valor do preço unitário.

4.6. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

4.7. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.8. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

4.9. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

4.10. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

4.11. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4.11.1. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta)** dias, a contar da data de sua apresentação.

4.11.2. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

4.11.3. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos.

4.12. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 71, inciso IX, da Constituição](#); ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao

pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

5.1. No dia, hora e local estabelecidos neste Edital, será realizada sessão pública para credenciamento e recebimento da DECLARAÇÃO (anexo III) dando ciência de que cumprem plenamente os requisitos de habilitação e dos envelopes 1 e 2, devendo o interessado, ou seu representante, credenciar-se, conforme disposto neste Edital.

5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso até a abertura da sessão pública.

5.3. Declarada aberta a sessão pública, não serão credenciados novos licitantes.

5.4. Em seguida, dar-se-á início a abertura dos envelopes de propostas de preço para classificação.

5.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente na sessão pública, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.6. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item

5.7. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

5.8. O licitante somente poderá oferecer lance *de valor inferior ou percentual de desconto superior* ao último por ele ofertado e registrado.

5.9. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

5.10. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

5.10.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos ou até todos os licitantes declinarem de apresentar novos lances, sendo prorrogada pelo pregoeiro, e tratando-se de pregão online, automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

5.10.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.10.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, o pregoeiro dará andamento, e tratando-se de pregão online, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

5.10.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

5.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos ou até todos os licitantes declinarem de apresentar novos lances. Após esse prazo, o Pregoeiro encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

5.11.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.11.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

5.11.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.11.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.12. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

5.12.1. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 5.12, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

5.12.2. Os lances deverão ser apresentados imediatamente na sessão pública pelos licitantes, até não houver novos lances a serem ofertados.

5.12.3. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.12.4. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

5.12.5. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.12.6. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

5.13. Após o término dos lances estabelecidos nos subitens anteriores, o ordenar-se-á as propostas e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.14. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

5.15. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

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

5.17. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos [arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), regulamentada pelo [Decreto nº 8.538, de 2015](#).

5.17.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

5.17.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

5.17.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

5.17.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

5.18. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

5.18.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

5.18.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

5.18.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

5.18.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

5.18.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

5.18.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

5.18.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

5.18.2.2. empresas brasileiras;

5.18.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

5.18.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

5.19. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

5.19.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

5.19.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

5.19.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

5.19.4. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

5.19.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

5.20. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 2.4 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portalttransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portalttransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. ([IN nº 3/2018, art. 29, caput](#))

6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. ([IN nº 3/2018, art. 29, §1º](#)).

6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN nº 3/2018, art. 29, §2º](#)).

6.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.4. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

6.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens deste edital.

6.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.

6.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.7.1. conter vícios insanáveis;

6.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

6.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

6.7.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

6.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

6.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

6.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

6.8.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

6.8.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

6.9. Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

6.9.1. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;

6.9.2. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e *pela superação de custo unitário tido como relevante*.

6.9.3. No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexecutáveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.

6.9.4. Será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.

6.10. Se houver indícios de inexecutabilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

6.11. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

6.11.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

6.12. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

6.12.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

6.12.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

6.13. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

6.14. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra ou **prova de conceito**, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

6.15. Os resultados das avaliações serão divulgados em sessão pública.

6.16. No caso de não haver entrega da amostra/prova de conceito ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

6.17. Se a(s) amostra(s) ou **prova de conceito** apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

7.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

7.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

7.4. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

7.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou qualquer outro meio expressamente admitido pela administração.

7.6. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

7.7. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).

7.8. Será verificado se o licitante apresentou, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.9. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

7.10. A habilitação será verificada nos documentos do **ENVELOPE 02 - Documentos para Habilitação**.

7.10.1. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto.

7.11. A verificação dos documentos de habilitação somente será feita em relação ao licitante vencedor.

7.11.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

7.11.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

7.12. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64](#), e [IN 73/2022, art. 39, §4º](#)):

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

7.12.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

7.13. Na análise dos documentos de habilitação, o pregoeiro/comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.14. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital.

7.15. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

7.16. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

7.17. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

8. DOS RECURSOS

8.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.2. O prazo recursal é de **3 (três) dias úteis**, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

8.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

8.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

8.3.2. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

8.3.3. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no [§ 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

8.4. Os recursos deverão ser encaminhados por escrito e protocolizado na CÂMARA MUNICIPAL DE SUMARÉ (endereço no preâmbulo).

8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

8.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

8.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

8.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

8.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

8.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

9.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

9.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

9.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

9.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

9.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

9.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

9.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

9.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

9.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

9.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação

9.1.5. fraudar a licitação

9.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

9.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

9.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

9.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

9.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

9.1.8. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).

9.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

9.2.1. advertência;

9.2.2. multa;

9.2.3. impedimento de licitar e contratar e

9.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

- 9.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.
- 9.3.2. as peculiaridades do caso concreto
- 9.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes
- 9.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública
- 9.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de **15 dias úteis**, a contar da comunicação oficial.

9.4.1. Para as infrações previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, a multa será de **5%** (cinco por cento) do valor do contrato licitado.

9.4.2. Para as infrações previstas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, a multa será de **20%** (vinte por cento) do valor do contrato licitado.

9.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

9.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

9.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021](#).

9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 9.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação.

9.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

9.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

9.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

10.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#), devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

10.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

10.3. A IMPUGNAÇÃO e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, *pelos seguintes meios*:

10.3.1. Encaminhados ao Pregoeiro da CÂMARA MUNICIPAL DE SUMARÉ, no endereço eletrônico compras@camarasumare.sp.gov.br, conforme mencionado no preâmbulo.

10.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

10.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

10.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

10.6. Será divulgada ata da sessão pública no sítio eletrônico da Câmara Municipal de Sumaré.

10.7. 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.

10.8. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

10.9. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

10.10. 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.

10.11. 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.

10.12. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, 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.

10.13. 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.

10.14. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

10.15. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no site da Câmara Municipal de Sumaré: <https://www.camarasumare.sp.gov.br/>

10.16. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

10.16.1. Anexo I - Termo de Referência e ETP Apenso;

- 10.16.2. Anexo II – Modelo de Proposta Comercial;
- 10.16.3. Anexo III – Modelo de Credenciamento;
- 10.16.4. Anexo IV – Modelo de Declaração Conjunta;
- 10.16.5. Anexo V – Modelo de Declaração De Reserva De Cargos Para Pessoa Com Deficiência;
- 10.16.6. Anexo VI – Modelo De Declaração De Enquadramento (Somente ME, EPP ou Cooperativa);
- 10.16.7. Anexo VII – Mapa de Risco;
- 10.16.8. Anexo VIII – Minuta Contrato;

Sumaré, 10 de novembro de 2025.

HÉLIO PEREIRA DA SILVA

Presidente da Câmara Municipal de Sumaré

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA (TR)

SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO EM NUVEM, COM RAMAIS FÍSICOS, VIRTUAIS (SOFTPHONE), SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA (UC), CALL CENTER, SERVIÇOS DE OPERADORA E EQUIPAMENTOS COM SOBREVIVÊNCIA

DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO (ART. 6º, XXIII, “A” E “I” DA LEI N. 14.133/2021).

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação na modalidade Pregão, com critério de julgamento menor preço global para contratação de empresa especializada em serviços de comunicação em nuvem, com ramais físicos, virtuais (softphone), serviço de comunicação unificada (uc), call center, serviços de operadora e equipamentos com sobrevivência para atender à demanda da Câmara Municipal de Sumaré.

1.1.1. A licitação será realizada em grupo único, formados por 03 (três) itens, conforme o Quadro I neste Termo de Referência, devendo o licitante oferecer uma proposta para todos os itens que o compõem.

1.1.2. Quadro I – Descrição e quantitativos:

ITEM	CAT. SERV.	DESCRIÇÃO DO PRODUTO OU SERVIÇO	TIPO	QUANTIDADE MÊS	VALOR MENSAL (R\$)	QUANTIDADE ANUAL	VALOR ANUAL (R\$)
1	26050	Prestação de serviços de comunicação em nuvem, com ramais físicos, virtuais (softphone), serviço de comunicação unificada (UC), call center, serviços de operadora e equipamentos com sobrevivência, que incluem:					
		E1 R2/ISDN OU SIPTRUNK COM 30 CANAIS COM ATÉ 85 DDRs LIGAÇÕES ILIMITADAS FICO MOVEL NACIONAL	MENSAL	1	1885,40	12	22624,80
		LICENÇA TIPO I	MENSAL	27	1156,81	12	13881,68
		LICENÇA TIPO II	MENSAL	58	2918,91	12	35026,88
		SERVIÇO DE URA	MENSAL	1	22,91	12	274,92
		LICENÇA TARIFAÇÃO	MENSAL	1	117,33	12	1408,00
		LICENÇA GRAVAÇÃO	MENSAL	1	17,12	12	205,44
		LICENÇA TELEFONISTA	MENSAL	1	59,00	12	708,00
		LOCAÇÃO DE APARELHOS IP 10/100/1000	MENSAL	85	1446,00	12	17352,00
Valor total mensal (item 1) R\$					7623,48	Valor anual (item 1) R\$	91481,72
2	13781	IMPLANTAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO VOIP	ÚNICO	1	6682,34	1	6682,34
3	21172	CAPACITAÇÃO	ÚNICO	1	1388,97	1	1388,97
VALOR GLOBAL (R\$)					R\$ 99.553,03		

* Os itens 03 ao 04 são parcelas únicas.

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante no Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 setembro de 2021.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses (doze) contados do(a) assinatura da(o) contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.5. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.6. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice INPC, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

1.7. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

2.1. Encontra-se pormenorizada no Estudo Técnico Preliminar, tópico 2. (anexo ao Processo Admin. 235/2025).

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada no tópico 5 e 6 do Estudo Técnico Preliminar (anexo ao Processo Admin. 235/2025).

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DETALHAMENTO DO SERVIÇO

4.1. SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA-STFC (FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL) E SOLUÇÃO DE PABX CLOUD (SERVIÇO EM NUVEM):

4.1.1. O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância compreende a realização de chamadas locais para telefones e para telefones móveis por meio de Troncos, bem como recepção de chamadas diretamente nos ramais;

4.1.1.1. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que estão compreendidas as unidades da Câmara municipal de Sumaré, para telefone fixo nesta mesma área;

- 4.1.1.2. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que estão compreendidas as unidades da Câmara municipal de Sumaré, para telefones móveis nesta mesma área;
- 4.1.1.3. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD) com o primeiro dígito igual e o segundo diferente do local da origem da ligação;
- 4.1.1.4. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones moveis compreendidas por códigos nacionais (DDD) com o primeiro dígito igual e o segundo diferente do local de origem da ligação;
- 4.1.1.5. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD) com o primeiro dígito diferente do local de origem da ligação;
- 4.1.1.6. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones moveis compreendidas por códigos nacionais (DDD) com o primeiro dígito diferente do local de origem da ligação;
- 4.1.1.7. Suportar serviço TC 0800 alcances nacional, demandando apenas a assinatura de um único número de acesso público, incluso chamadas ilimitadas no Brasil de telefones Fixos e Móveis;
- 4.1.1.8. Solução de PABX Virtual deverá ser em nuvem (Cloud) e baseada em protocolo SIP (Session Initiation Protocol), conforme RFC 3261, incluindo serviço de telefonia avançada STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado);
- 4.1.1.9. Todos os elementos da Solução como Gateways, rotadores, adaptadores ATA, Servidores devem interoperar utilizando apenas SIP, conforme RFC 3261;
- 4.1.1.10. A solução deve seguir o plano geral de metas da Anatel e possuir números válidos na rede nacional de telefonia do tipo discagem direta a ramal (DDR). Todos os Ramais deverão poder ser vinculados a um número público (DDR);
- 4.1.1.11. Solução deve permitir o encaminhamento de chamadas, programada por número telefônica em caso de falha na rede para qualquer outro destino telefônico como por exemplo um outro número fixo ou um número celular.

- 4.1.1.12. Deverá suportar roteamento das chamadas oriundas da rede pública de telefonia (PSTN), de outros sistemas internos interligados via IP, ou de dispositivos SIP integrados à rede;
- 4.1.1.13. Todo e qualquer tipo de tráfego de carga útil envolvendo a solução deve ocorrer em modo ponto a ponto, ou ponto-multiponto, ou multiponto-multiponto;
- 4.1.1.14. O datacenter que hospedará toda a solução PABX Virtual em Nuvem deverá ser situado em território brasileiro para efeito legal;
- 4.1.1.15. A solução PABX Virtual deve possuir redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade e deve ser baseada em layer 3, ou seja, não pode depender de layer 2 para garantir maior estabilidade da solução não tendo que depender de redes latências inferiores a 50ms;
- 4.1.1.16. A infraestrutura de rede local (switches, cabeamento estruturado etc.) será oferecida pela Contratante;
- 4.1.1.17. Preferencialmente, as ligações entre ramais IP devem considerar o uso da rede MPLS (ou compatíveis, ou semelhantes) existentes;
- 4.1.1.18. Deve garantir o funcionamento da Solução com as principais marcas e modelos de Telefones IP/SIP e Adaptadores para Telefones Analógicos (ATA) de mercado, sejam de fabricação nacional ou estrangeira, que utilizem o protocolo SIP padrão definido pela RFC 3261, desde que obedeça aos requisitos de segurança especificados neste Termo de Referência;
- 4.1.1.19. Deve ser responsável pelo controle de sessões, facilidades de telefonia, funções de roteamento, seleção e busca de gateways, tradução de endereços e bilhetagem de todas as chamadas;
- 4.1.1.20. Deve suportar integrações com outros sistemas ou serviços através de interfaces como SIP, SIP-Q, SOAP, CDR, XML, SNMP, CSTA, MGCP e SFTP;
- 4.1.1.21. Deve suportar integrações com serviços de rede DHCP, DNS, NTP;
- 4.1.1.22. Deve permitir a integração com diretórios corporativos e bases de usuários, via Active Directory e/ou LDAP;
- 4.1.1.23. Deve suportar crescimento ilimitado usuários/ramais licenciados, sem necessidade de instalação de novos equipamentos, componentes ou sistemas, bastando para este aumento a aquisição e ativação das licenças de usuários/ramais adicionais;
- 4.1.1.24. Esta capacidade deve ser suportada independentemente de os usuários estarem na rede interna ou acessando de fora da rede, através de um SBC, e independentemente do modelo de telefone SIP utilizado;

- 4.1.1.25. A solução deve ser independente dos dispositivos de rede, ou seja, deve garantir as mesmas funcionalidades, independente do fabricante dos ativos de rede que a Contratante já possui, resguardadas as questões relacionadas ao oferecimento de recursos mínimos de infraestrutura de QoS, banda, jitter, delay e perda de pacotes;
- 4.1.1.26. Deve possuir recursos de classificação e marcação de pacotes, de forma que seja possível realizar a priorização do tráfego de voz através da aplicação dos principais mecanismos de QoS (Quality of Service) com base em endereços de IP de origem/destino, portas TCP (Transmission Control Protocol) / UDP (User Datagram Protocol) de origem e destino ou seguindo os padrões recomendados de ToS (Type of Service), DSCP (Differentiated Services Code Point) e campo CoS (Class of Service) do frame ethernet;
- 4.1.1.27. Todo o provisionamento dos telefones IP deverá ser feito de forma automatizada na mesma solução, de tal forma que não seja necessário digitar as credenciais de autenticação do SIP nos telefones e nem nos portais de administração dos telefones IP;
- 4.1.1.28. Deve permitir a interoperabilidade e a comutação tradicional com a Rede de Telefonia Pública Computada (RTPC);
- 4.1.1.29. A interconexão com a RTPC deverá obedecer aos padrões de sinalização de troncos digitais vigentes no Brasil (Integrated Services Digital Network – ISDN, R2 Digital – R2D e SIP);
- 4.1.1.30. Todo o tráfego de voz deve ser prioritariamente G.729 e o fallback para G.711;
- 4.1.1.31. **Não serão aceitas soluções ou sistemas baseados ou derivados da solução de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch ou qualquer outra de código aberto;**
- 4.1.1.32. A plataforma em cloud (nuvem) deve possuir um Session Border Controller (SBC), para acesso seguro de Telefones SIP, Softphones SIP pela Internet, com as seguintes características:
- 4.1.1.32.1. Deverá ser instalado juntamente com a solução em nuvem, com as mesmas características de hospedagem;
- 4.1.1.32.2. Não é obrigatório que seja do mesmo fabricante da Plataforma de Voz SIP centralizada, desde que resguardada inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções aqui descritas;
- 4.1.1.32.3. Deve suportar sessões com terminais SIP de voz e vídeo;
- 4.1.1.32.4. Deve suportar RFC 3261;
- 4.1.1.32.5. Deve suportar SIP Connect 1.1 e SIP Registrar;
- 4.1.1.32.6. Deve suportar terminação e mediação RTP/SRTP;
- 4.1.1.32.7. Deve suportar transporte com TLS;

- 4.1.1.32.8. Deve suportar IPv4/IPv6 dual-stack para usuários remotos e SIP trunking;
- 4.1.1.32.9. Deve suportar a NAT near-end e far-end e NAT estático e dinâmico em localidades remotas;
- 4.1.1.32.10. Deve suportar VLAN para conexão com localidades remotas;
- 4.1.1.32.11. Deve suportar manipulação de cabeçalho SIP;
- 4.1.1.32.12. Deve suportar SIP trunking com services SIP de operadores de telefonia com perfil SIP configurável;
- 4.1.1.32.13. Deve suportar SIP session-aware NAT/PAT para sinalização SIP e conexões de mídia RTP/SRTP;
- 4.1.1.32.14. Deve suportar roteamento estático configurável;
- 4.1.1.32.15. Deve suportar múltiplas interfaces e redes WAN;
- 4.1.1.32.16. Deve suportar separação de endereçamento IP para sinalização e mídia;
- 4.1.1.32.17. Deve suportar operação em DMZ;
- 4.1.1.32.18. Deve suportar media anchoring;
- 4.1.1.32.19. Deve suportar redundância;
- 4.1.1.32.20. Deve suportar transcoding de áudio e vídeo;
- 4.1.1.32.21. Deve suportar gerenciamento por SNMP v2c e/ou v3;
- 4.1.1.32.22. Deve suportar monitoração de QoS e QoS para tráfego de sinalização, de mídia e gerenciamento;
- 4.1.1.32.23. Deve suportar DNS e NTP;
- 4.1.1.32.24. Deve suportar regras de firewall e possuir detecção e prevenção de intrusão (IDS/IPS);
- 4.1.1.32.25. Deve suportar protocolos SSH2 e HTTPS;
- 4.1.1.32.26. A CONTRADADA deverá garantir que haja atualização de versões estáveis das plataformas de software e atualização de versões de firmware dos respectivos equipamentos durante todo o período da contratação;
- 4.1.1.32.27. A solução deverá prover um portal de administração da própria fabricante, no qual seja possível validar informações sobre qualidade de chamada, quantidade e duração delas.

4.2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA INFRAESTRUTURA DO DATA CENTER

4.2.1. A solução de PABX Virtual deverá ser hospedada em datacenters TIER 3, que possuam no mínimo as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E

HITRUST CSF, situados em território brasileiro e possuir redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade.

4.3. A SOLUÇÃO DEVE POSSUIR MECANISMOS DE SEGURANÇA, COM SUPORTE ÀS CARACTERÍSTICAS APRESENTADAS A SEGUIR E ESTAR LICENCIADA PARA USO DESTES RECURSOS:

4.3.1. O acesso ao sistema por motivo de gerenciamento deve ser protegido através de métodos de autenticação seguro;

4.3.2. Suporte a log de eventos;

4.3.3. Rastreamento para auditoria de segurança;

4.3.4. Suporte a log de segurança com informações para detecção de incidentes e violações de acesso;

4.3.5. Suporte para mecanismo de privacidade para SIP, conforme RFC 3323;

4.3.6. Deve implementar criptografia para telefones SIP e estar licenciado para todos os ramais SIP da Plataforma de Voz;

4.3.7. Deve possuir serviço de firewall interno;

4.3.8. Deve implementar mecanismos de proteção contra-ataques de negação de serviço, tais como: Finger of death, Packet replay attack, Gratuitous ARPs, Oversizes packets, SYN floods, Ping floods, DoS (Denial of Service);

4.3.9. Suporte para proteção conta vírus, worms e trojans;

4.3.10. Suporte para criptografia de mídia através de SRTP;

4.3.11. Suporte para criptografia de sinalização através de TLS;

4.3.12. criptografia deverá funcionar mesmo nos casos de sobrevivência remota;

4.3.13. Todas as ligações entre telefones IP deverão ser criptografadas, seja ponto-a-ponto, seja em conferência, dentro de uma mesma localidade e entre localidades;

4.3.14. Para ligações entre telefones IP e TDM, a criptografia da mídia ocorrerá até o gateway/ata no qual o dispositivo TDM está conectado;

4.3.15. Por segurança, as sessões deverão ser automaticamente desconectadas depois de um período de inatividade;

4.3.16. O sistema deve permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de usuários, bem-sucedidas ou não;

4.3.17. Para proteção dos dados, o sistema deve ter a habilidade para armazenar cópias (backup) das informações de configuração críticas incluindo informações de autenticação e bilhetagem em sistemas externos.

4.4. SERVIÇOS BÁSICOS DE CENTRAIS TELEFÔNICAS EXIGIDOS PARA TODOS OS TIPOS DE LICENÇA:

4.4.1. Disponibilizar portal web para administração dos serviços com pelo menos 3 níveis de administração:

4.4.1.1. Nível Master: que terá total administração sobre todas as localidades;

4.4.1.2. Nível Localidade: que permitirá ter um administrador por localidade. Este terá apenas visibilidade dos recursos associadas à respectiva localidade;

4.4.1.3. Nível usuário: usuário do serviço de telefonia poderá administrar os serviços atribuídos ao seu ramal.

4.4.2. Deverá ser possível criar mais de um administrador cada um dos níveis;

4.4.3. Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades do mesmo DDD;

4.4.4. Envio e recebimento de DTMF através da RFC 2833;

4.4.5. Desvio de chamadas - devem ser suportados os desvios incondicionais, por ocupado, por não atendimento e indisponível, com suporte para ativação/desativação remota de desvios;

4.4.6. Chamada em espera – permitir em Espera ou Recuperar Automaticamente uma Chamada;

4.4.7. Não perturbe – deve permitir o bloqueio de chamadas recebidas internas, externas e a cobrar por terminal;

4.4.8. Bloqueio de chamadas originadas LDN (longa distância nacional), LDI (longa distância internacional), de chamadas para celular e de Chamadas para 0300, 0500 e 0900 por terminal;

4.4.9. Transferência de chamadas;

4.4.10. Captura;

4.4.11. Retorno automático de chamada;

4.4.12. Discagem rápida discando as teclas de 0 a 9;

4.4.13. Identificação do número chamador (BINA);

4.4.14. Identificação do número conectado;

4.4.15. Restrição de identificação do número de origem (Número de A);

4.4.16. Estacionamento de chamadas (call park);

4.4.17. Agenda centralizada pessoal

4.4.18. Facilidades de grupo exigidas para todos os tipos de licença:

4.4.18.1. As facilidades de Grupo devem prover um número virtual a ser escolhido na faixa de ramais de um site para associar via portal de administração do serviço os ramais associados as facilidades e que compartilham do recurso;

4.4.18.2. O Número Virtual deve suportar que um número 0800 seja comutado a ele, ou seja, deve ser um número válido na rede nacional de telefonia (Caso a câmara venha a possuir 0800);

4.4.18.3. Os Grupos devem ser montados associando usuários/ terminais que fazem parte de um mesmo Código Nacional (DDD) a um número virtual;

4.4.18.4. Deve permitir que usuários dentro de uma área definida pelo Código Nacional (Nível de Grupo), sejam inseridos em subgrupos capazes de tratar chamadas destinadas a este grupo. Os métodos possíveis devem ser:

4.4.18.4.1. Circular – Envia as chamadas para os usuários/terminais inseridos no grupo de forma linear, enviando a chamada para a primeira pessoa disponível no grupo, começando com o próximo número depois de onde a última chamada foi enviada;

4.4.18.4.2. Regular - Envia as chamadas para os usuários/ terminais inseridos no grupo iniciando sempre pelo primeiro usuário/ terminal definido pelo Administrador do Serviço;

4.4.18.4.3. Simultâneo – Toca em todos os usuários/ terminais inseridos no grupo, o primeiro usuário/ terminal a atender a chamada é conectado;

4.4.18.4.4. Uniforme - Quando uma chamada é concluída, o usuário move-se para a parte inferior da fila de chamadas de uma forma aleatória. A próxima chamada recebida vai para o usuário que esteve inativo por mais tempo. Se um usuário recebe uma chamada que não foi direcionada a ele através do grupo de busca, esta não é contabilizada para o recebimento de chamadas uniformes.

4.5. LICENÇAS DE RAMAL TIPO I - DEVERÁ SUPORTAR TODAS AS FACILIDADES DESCRITAS ABAIXO:

4.5.1. 01 (um) Dispositivo: Esta licença permite que o ramal possa ser vinculado a um aparelho IP de mesa com protocolo SIP; com o fornecimento do aparelho IP, onde as especificações estão no Item (5.15 e seus subitens).

4.5.2. Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro;

4.5.3. Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;

4.5.4. Rechamada: Permite que um Ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código;

4.5.5. Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada;

4.5.6. Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;

4.5.7. Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/Saída para um usuário;

4.5.8. Função siga-me: Para casos de Não Atendimento, Caso Ocupado, Temporário;

4.5.9. Discagem Abreviada: Permite que o usuário gravar números que são chamados com frequência, atribuindo a eles um código curto de 2 dígitos, que se discados irão realizar a chamada para o número configurado;

4.5.10. Logs de Chamadas: Possibilidade de visualizar o histórico de chamadas realizadas, perdidas e recebidas. Período mínimo de 10 (dez) últimas chamadas;

4.5.11. Grupo de captura;

4.5.12. Captura direta;

4.5.13. Conferência até 3 (1+2) participantes simultâneos. Através do telefone o usuário poderá adicionar vários participantes em na conferência através de procedimentos com o telefone;

4.6. Transferência de dispositivos: o usuário que possui mais de um dispositivo poderá, quando em conversação, puxar a chamada para qualquer outro dispositivo que possua. Este procedimento poderá ser feito várias vezes durante a chamada. Recurso muito importante para usuários que precisam de mobilidade e possuem uma mesa de trabalho.

4.7. LICENÇAS DE RAMAL TIPO II - DEVERÁ SUPORTAR TODAS AS FACILIDADES DESCRITAS ABAIXO:

4.7.1. No mínimo de 05 (cinco) Dispositivos por usuário: Permite que o ramal, fique associado a um usuário e possa ser vinculado a vários tipos de dispositivos, seja aparelho, softphone mobile (Smartphone) ou softphone para desktop ou Laptop;

4.7.2. Suporte a Softphone com compatibilidade para Windows10 (ou superior), IOS 17 (ou superior) e Android 13 (ou superior);

4.7.3. O software Softphone deve ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada;

4.7.4. Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro;

4.7.5. Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;

4.7.6. Rechamada: Permite que um Ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código;

4.7.7. Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada;

- 4.7.8. Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;
- 4.7.9. Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/Saída para um usuário;
- 4.7.10. Função siga-me: Para casos de Não Atendimento, Caso Ocupado, Temporário;
- 4.7.11. Discagem Abreviada: Permite que o usuário gravar números que são chamados com frequência, atribuindo a eles um código curto de 2 dígitos, que se discados irão realizar a chamada para o número configurado;
- 4.7.12. Logs de Chamadas: Possibilidade de visualizar o histórico de chamadas realizadas, perdidas e recebidas. Período mínimo de 10 (dez) últimas chamadas;
- 4.7.13. Música em espera: quando o usuário colocar outra parte em retenção a outra parte irá escutar uma música. Esta música será um arquivo.wav que o administrador da empresa fará o upload pelo portal web de administração. Desta forma o Contratante poderá trocar a música ou músicas quando preferirem sem a necessidade de abrir chamado;
- 4.7.14. Estacionamento de chamadas (call park);
- 4.7.15. Grupo de captura;
- 4.7.16. Captura direta;
- 4.7.17. Áudio conferência até 15 participantes simultâneos. Através do telefone o usuário poderá adicionar vários participantes em na conferência através de procedimentos com o telefone;
- 4.7.18. Código de Autorização: Este serviço permite que o Administrador nível Master, Nível localidade selecione usuários que precisaram entrar com o código de autorização para as chamadas externas;
- 4.7.19. Chefe-Secretária: Com este serviço é possível ter várias combinações de chefe e secretária, sendo 1 secretária para 1 chefe, várias secretárias para 1 chefe, 1 secretária para vários chefes e várias secretárias para vários chefes;
- 4.7.20. Monitoramento de linhas (BLF): com este serviço e um telefone IP que suporte este serviço, o usuário poderá monitorar o status (disponível, em conversação, chamada entrante) das linhas de outros usuários;
- 4.7.21. Ramal Chefe: com este serviço um telefone pode ser configurado como genérico de tal forma que outro usuário poder executar o procedimento de login e associar seu número telefônico e categoria de chamadas aquele telefone. A partir desta associação o telefone será o telefone do usuário;

- 4.7.22. Toque simultâneo: Usuário poderá configurar até 10 outros números telefones que serão chamadas simultaneamente com os seus dispositivos;
- 4.7.23. Toque Serial: Usuário poderá configurar até 10 outros números telefones que serão chamadas sequencialmente;
- 4.7.24. Transferência de dispositivos: o usuário que possui mais de um dispositivo poderá, quando em conversação, puxar a chamada para qualquer outro dispositivo que possua. Este procedimento poderá ser feito várias vezes durante a chamada. Recurso muito importante para usuários que precisam de mobilidade e possuem uma mesa de trabalho;
- 4.7.25. Presença: Deve possuir o status de ocupado, disponível, ausente, offline e em reunião;
- 4.7.26. Todos os status podem ser configurados manualmente pelo usuário;
- 4.7.27. O status de ocupado deve ser ativado automaticamente quando o usuário estiver numa chamada telefônica;
- 4.7.28. Deverá ser possível realizar a integração com as plataformas Outlook e Gmail;
- 4.7.29. O status ausente deve ser ativado automaticamente caso o usuário fique um tempo sem digitar no teclado do computador;
- 4.7.30. Chat ponto a ponto;
- 4.7.31. Chat em Grupo;
- 4.7.32. Chat precisa ser persistente, ou seja, todo seu conteúdo deve ser armazenado na nuvem para poder ser recuperado através do cliente de PC ou cliente móvel;
- 4.7.33. Vídeo Chamada, o software deve ser do mesmo fabricante da solução;
- 4.7.34. Compartilhamento de desktop e aplicações;
- 4.7.35. Transferência de arquivos;
- 4.7.36. A sala de reunião virtual pessoal deverá permitir seu uso de forma imediata (sem a necessidade de envio de convite), mas também deve possuir mecanismo para envio de convites;
- 4.7.37. Os participantes devem receber uma notificação e ao aceitarem estarão dentro da sala de reunião. Outras formas de reunião ad hoc também são permitidas, contanto que sejam bem simples de uso;
- 4.7.38. Sala de reunião virtual pessoal para no mínimo 30 participantes internos e externos. Todos os participantes devem ter os recursos de áudio conferência, vídeo conferência e compartilhamento de desktop e chat;
- 4.7.39. Vídeo Conferência deve suportar várias resoluções como QCIF, CIF, VGA e HD;
- 4.7.40. Áudio Conferência deve suportar os codecs G.711, G.729 e G.722;

- 4.7.41. A sala de reunião virtual pessoal deve permitir que participantes externos as empresas possam participar da reunião com os mesmos recursos dos participantes internos;
- 4.7.42. A sala de reunião deve disponibilizar um número telefônico para que participantes externos possam participar mesmo que tenha apenas disponível um telefone fixo analógico de tal forma que pelo menos a áudio conferência será possível;
- 4.7.43. Deve ser possível enviar um convite de reunião com o link de Internet para os participantes externos participarem da reunião;
- 4.7.44. O usuário deve possuir um link específico e contínuo, referente a sua sala de reunião virtual;
- 4.7.45. Deverá possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);
- 4.7.46. O aplicativo deverá ser do mesmo fabricante da solução de PABX em nuvem;
- 4.7.47. Deverá possuir criptografia de sinalização através de TLS v1.2 ou superior;
- 4.7.48. Deverá possuir função de redução de ruído ambiente;
- 4.7.49. Deverá possuir função de plano de fundo virtual.

4.8. A SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER EM NUVEM OFERTADA DEVERÁ POSSUIR, NO MÍNIMO, OS SEGUINTE RECURSOS:

- 4.8.1. Possibilidade de habilitar determinados usuários a permitir escuta das ligações gerenciadas pelo Sistema em tempo real;
- 4.8.2. Bilhetagem de todas as ligações originadas e recebidas;
- 4.8.3. Comunicação via chat entre todos os usuários da solução;
- 4.8.4. Capacidade de criação de senhas de utilização do sistema (operador);
- 4.8.5. Contabilizar as ligações realizadas por categoria (ramal, operador e/ou senha);
- 4.8.6. Permitir a criação de categorias para ligações externas para cada ramal de operador;
- 4.8.7. Permitir a criação de tabela de prefixos que podem ser bloqueados ou liberados para efetuar ligações;
- 4.8.8. Permitir a realização de pesquisa de satisfação via URA;
- 4.8.9. Possuir funcionalidades de PABX e Call Center;
- 4.8.10. Permitir a criação de listas negativas (blacklist), de modo que ao inserir números telefônicos nesta lista, a solução ofertada possa identificar estes números ao receber chamadas e tratar de forma diferenciada, podendo encaminhar as ligações para determinados ramais ou filas de atendimento;

4.8.11. Cada blacklist criada deve ser acessada e gerenciada somente pelos supervisores. Os supervisores devem ter acesso somente às blacklists de seu sistema (localidade);

4.8.12. A utilização das blacklists deverá ser realizada através de página web;

4.9. RELATÓRIOS GERENCIAIS:

4.9.1. O sistema deve emitir relatórios gerenciais em tela, através de software específico, com a opção de impressão e envio por e-mail;

4.9.2. Os relatórios devem ser emitidos de acordo com a necessidade do supervisor, podendo ser solicitados, no mínimo, os seguintes tipos de relatório: Taxa de abandono (perda) de ligações, Medidas de desempenho dos atendentes, Chamadas atendidas e perdidas por período (5 segundos, 10 segundos, 20 segundos, 30 segundos e acima de 30 segundos), Nível de serviço, Tempo Médio de Atendimento (TMA) individual, Tempo Médio de Atendimento (TMA) por grupo, Tempo Médio de Atendimento (TMA) total, Tempo Médio em Espera (TME), Tempo Médio de Abandono, Detalhamento das chamadas atendidas e perdidas;

4.9.3. Estes relatórios, quando não explícitos, devem ser emitidos entre parâmetros definidos por períodos de data e hora;

4.9.4. Além dos recursos descritos acima, o sistema ofertado também deverá possuir as seguintes funções/equipamentos:

4.9.4.1. Filas de Atendimento: o sistema deve apresentar gerenciamento de filas de atendimento (fila de espera), demonstrando em tela, através de software específico, o status de cada fila de atendimento, a quantidade de chamadas em espera nas filas, a quantidade de atendentes em fila, a quantidade de chamadas abandonadas e atendidas e a criação de novas filas de atendimento;

4.9.4.2. Monitoramento:

4.9.4.2.1. O sistema deve apresentar supervisão online, em tempo real, com a visualização de status dos atendentes (livre, ocupado, em pausa ou offline), chamadas em espera, chamadas abandonadas, chamadas atendidas, tempo e motivo das pausas no atendimento ou da inoperabilidade do atendente;

4.9.4.2.2. O supervisor poderá escutar e falar com qualquer atendente no intuito de orientar, monitorar e supervisionar, antes, depois ou durante uma ligação.

4.10. DAC (DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS):

4.10.1. Distribuição de chamadas por escalas para as operadoras, com relatórios de nível de serviço, por operação e por operador;

4.10.2. Este sistema deverá receber as chamadas automaticamente e distribuí-las conforme critérios pré-estabelecidos pelo CONTRATANTE;

4.10.3. O sistema também deve possuir capacidade para exportação de dados do DAC para arquivos em formato Excel ou similar (arquivos de extensão .xls, .xlsx, .csv ou compatíveis).

4.11. URA PARA AUTOATENDIMENTO:

4.11.1. Sistema de atendimento automático que ao receber uma nova chamada telefônica reproduz um menu de opções para o cliente;

4.11.2. Deve permitir mensagens customizáveis;

4.11.3. Deve permitir áudio de espera customizáveis;

4.11.4. O Menu inicial deverá ser limitado em opções de 0 a 9;

4.11.5. Deve possuir no mínimo mais 5 níveis (Árvore da URA);

4.11.6. Deve possibilitar a reprodução de áudios específicos;

4.11.7. Deve permitir o envio da ligação para submenus personalizados;

4.11.8. Deve direcionar a ligação diretamente para ramal específico.

4.12. GRAVAÇÃO DE CHAMADAS:

4.12.1. O sistema deve possuir capacidade para gravação de todas as chamadas recebidas e realizadas, com possibilidade de acesso às gravações, via web, após autenticação de usuário. Devem ser disponibilizados perfis para somente escuta das gravações e perfis para escuta e download das gravações, para cada localidade de instalação da solução. Estas gravações podem ser sob demanda ou completa, a critério do Contratante;

4.12.2. As gravações sob demanda são aquelas onde o atendente aciona a gravação no momento oportuno para registrar a conversação;

4.12.3. Nas gravações completas, todas as chamadas telefônicas são gravadas, independente da intervenção do atendente ou supervisor;

4.12.4. As gravações poderão ser exportadas ou salvas em arquivos individualizados em qualquer mídia digital e/ou enviadas por e-mail;

4.12.5. Estas gravações devem ficar armazenadas em formato MP3, VOX ou WAV e disponíveis para consulta, pelo período mínimo de 12 (doze) meses, e acessadas através dos seguintes filtros:

4.12.5.1. I - Operador;

4.12.5.2. II - Data;

4.12.5.3. III - Hora;

4.12.5.4. IV - Número de Origem;

4.12.5.5. V - Número de Destino;

4.12.5.6. VI - Grupo de Atendimento.

4.12.6. A gravação de chamadas ficará limitada apenas a licença do tronco chave utilizada pela telefonista;

4.13. SISTEMA DE TARIFAÇÃO E BILHETAGEM:

4.13.1. A tarificação e bilhetagem abrangerá a todos os ramais;

4.13.2. Solução deve disponibilizar relatório de chamadas e de tarificação;

4.13.3. Relatórios devem ser gerados por ramal, por localidade e por centro de custo;

4.13.4. Deve ser possível selecionar dia de início e término para geração do relatório;

4.13.5. Relatórios devem informar número de origem, número de destino, início da chamada, duração e custo;

4.13.6. Relatórios devem ser disponibilizados através de um Portal Web;

4.13.7. Relatórios devem ser armazenados por um período de 06 meses;

4.13.8. Relatórios devem ter a possibilidade de exportação em formato csv, pdf e xls;

4.13.9. Deverá ter acesso Web com suporte aos seguintes navegadores: Internet Explorer, Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome;

4.13.10. As interfaces e os relatórios deverão estar no idioma português do Brasil;

4.13.11. O sistema deverá permitir o pré – agendamento para que o tarifador emita periodicamente os relatórios especificados pelo usuário e envie aos destinatários (via e-mail), de forma automática, sem limite da quantidade de agendamentos;

4.13.12. Cada agendamento poderá ser programado para realização diária, semanal, mensal ou em outra periodicidade definida pelo usuário;

4.13.13. Deve permitir a emissão de no mínimo os relatórios abaixo, porém, não se limitando a estes:

4.13.13.1. Por grupo de ramais vinculados ao código e/ou departamento e/ou setor etc.;

4.13.13.2. Por ramal;

4.13.13.3. Por faixa de ramais;

4.13.13.4. Por Lista de ramais;

4.13.13.5. Por prefixo;

4.13.13.6. Por categoria de chamada (Local, DDD, DDI; Celular etc.);

4.13.13.7. Por duração, data e hora de cada chamada em determinado período.

4.14. REDUNDÂNCIA

4.14.1. Para redundância da Solução, a CONTRATANTE deverá possuir link de internet alternativo de operadoras distintas, de forma a prover redundância do acesso à Internet em todos seus servidores.

5.14.2. A Câmara não deverá ser prejudicada caso o provedor fique sem acesso à internet.

4.15. APARELHOS TELEFÔNICOS IP

4.15.1. Aparelho IP-Phone PoE, portas Gigabit Ethernet homologado pela Anatel;

4.15.2. Poderão ser compatíveis ao fabricante do sistema de telefonia IP utilizado na nuvem;

4.15.3. Conectividade de viva-voz full duplex;

4.15.4. Interface de rede: 2 LAN RJ-45 10/100/1000 Base-T para PC e conectividade com a Rede LAN;

4.15.5. Suporte a fone de ouvido;

4.15.6. Contas SIP;

4.15.7. LCD multilíngue gráfico com luz de fundo, com no mínimo, 396 x 162 pixels;

4.15.8. Deverá possuir no mínimo 4 teclas de funções programáveis com LED;

4.15.9. Deverá ter, no mínimo, 7 teclas de funções com as funcionalidades de verificar mensagens, viva-voz, retenção, headset, conferência, transferência e mudo;

4.15.10. PoE e fonte de alimentação externa;

4.15.11. Suporte completo ao protocolo SIP com ampla interoperabilidade;

4.15.12. Sinalização: Caller ID, MWI, DTMF relay – RFC2833, DTMF via SIP INFO;

4.15.13. Facilidades suplementares: Call waiting, call hold, call transfer, call forward, 3-way conference (local mix) and network conferencing, mute, speed dial, call pickup, call park;

4.15.14. Codificadores de voz de banda larga: G.722, OPUS;

4.15.15. Codificadores de voz de banda estreita: G.711µ / a, G.729A / B, OPUS;

4.15.16. VoIP e sinalização: SIP – RFC 3261, BLF (busy lamp field), MWI (message waiting indication).

4.15.17. Protocolos de Dados: IPv4, TCP, UDP, ICMP, ARP, RTP, SRTP, RTCP-XR, 802.1x, atribuição de IP estático / DHCP, IEEE 802.1p/Q, QoS/ToS, HTTP/HTTPS/DHCP, NTP, FTP/TFTP, LDAP;

4.15.18. Segurança: 802.1x, HTTPS, SIP sobre TLS e SRTP;

4.15.19. Provisionamento e gerenciamento: Servidor Web para configuração e gerenciamento, atualização de configuração via FTP, TFTP, HTTP, HTTPS, provisionamento de implantação em massa;

4.15.20. Suporte de línguas: Inglês, espanhol, português;

4.15.21. Conector de fone de ouvido RJ-9;

4.15.22. Alimentação: Adaptador de alimentação AC 100V-240V e PoE - Power over Ethernet integrado - IEEE 802.3af;

4.15.23. **Os aparelhos telefônicos IP deverão ser fornecidos como serviço, conforme a demanda e permitir pagamentos mensais;**

4.15.24. Todos os aparelhos telefônicos deverão ser novos, de primeiro uso e acompanhados dos manuais, não serão aceitos equipamentos reformados ou reconicionados;

4.15.25. Deverá constar conteúdo de repasse Hands-On, com informações das configurações dos equipamentos e análise do documento As-Built de implantação;

4.15.26. Deverá ser ministrado em ambiente da contratada, por profissional certificado nos equipamentos, preferencialmente pelo mesmo profissional que executará a instalação dos equipamentos;

4.15.27. Deverá ser fornecido, para cada participante e ao fim de cada um dos módulos (LAN e WLAN), certificado de conclusão;

4.15.28. Para validação do treinamento, a média de avaliação dos participantes deverá ser superior a 7, numa avaliação de 0 a 10.

4.16. IMPLANTAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO VOIP

4.16.1. Projeto Executivo:

4.16.1.1. A empresa vencedora **deverá entregar o Plano Executivo** no prazo de **20 (vinte) dias corridos**, a contar da assinatura do contrato, contendo informações detalhadas da solução fornecida, bem como, todas as fases do projeto (planejamento, instalação, configurações, paradas de produção e testes).

4.16.2. Implantação da solução na sede da câmara e edifícios anexos (Anexo e escola do legislativo):

4.16.2.1. Os serviços pertinentes à implantação incluem: instalação, testes, ativação, documentação e orientação técnica aos usuários do sistema;

4.16.2.2. Neste processo será definido, em conjunto com a Câmara Municipal de Sumaré e a Contratada, a forma de consolidação das informações, definição do processo de implantação/integração da solução adquirida com a solução existente, e conclusão do escopo de programações e integrações que deverão ser implementados;

4.16.2.3. Os recursos da solução deverão ser configurados pela Contratada, conforme as orientações e informações fornecidas pela câmara durante a implantação;

4.16.2.4. Durante a fase de implantação dos serviços, a Contratada deverá alocar um Gerente de Projetos que ficará responsável por planejar, coordenar a equipe de técnicos da Contratada e

implantar os serviços nas unidades, sendo também o ponto focal (preposto) do contato da Contratada com a câmara, durante o período de implantação da Solução de Comunicação;

4.16.2.5. Deverá ser gerado um caderno de parâmetros que detalha os requisitos e as características técnicas da solução para o seu adequado funcionamento no ambiente da câmara atendendo às necessidades previamente identificadas. Este caderno deverá conter os parâmetros de configuração dos equipamentos de dados existentes atualmente na câmara, visando o tráfego VoIP;

4.16.2.6. Para o levantamento dos requisitos a Contratada deverá inspecionar a rede da câmara utilizando-se de ferramentas adequadas. A verificação da rede faz-se necessária para evitar pontos de falhas e "gargalos" na rede, provocados pelo tráfego de pacotes de voz;

4.16.2.7. Quando da data para ativação da solução, a Contratada deverá acompanhar no mínimo durante uma semana o comportamento da solução, com a disponibilização de técnicos para atuar na solução de problemas;

4.16.2.8. A instalação é de responsabilidade da Contratada e compreende a instalação física de todos os equipamentos, inclusive telefones IP, componentes e software, bem como ativação das conexões e interligações lógicas que compõem a solução contratada;

4.16.2.9. Deverão ser entregues os manuais do usuário e documentos em que constem as especificações dos insumos, suprimentos e/ou materiais a serem utilizados.

4.16.3. Implantação da solução no interior:

4.16.3.1. As instalações deverão obedecer ao mesmo padrão da Sede em todas as outras unidades da câmara, devendo proceder à adequação de acordo com as necessidades de cada unidade;

4.16.3.2. Equipamentos serão considerados instalados e ativos somente após o perfeito funcionamento, a finalização das orientações à equipe técnica e do ateste técnico por parte da equipe técnica da câmara.

4.17. CAPACITAÇÃO

4.17.1. A capacitação será compreendida por um treinamento na modalidade "hands on", para um grupo de até 04 funcionários indicados pela Contratante, a ser ministrado por instrutor certificado pelo fabricante da solução ofertada;

4.17.2. O conteúdo programático deve contemplar toda a administração do sistema de telefonia proposto;

4.17.3. Fornecer materiais oficiais, apostilas impressas, que abordem todo o conteúdo programático, poderão ser fornecidas em inglês, caso inexista em português.

4.17.4. O treinamento deverá possuir carga horária mínima de duas horas e trinta minutos, a ser integralmente cumprida pelo fornecedor.

4.18.4. Visitas presenciais a cada 30 dias: Disponibilidade para realizar visitas presenciais conforme solicitações da Prefeitura;

4.18.5. Realização de reuniões ou vistorias in loco para tratar de assuntos relacionados aos serviços de telecomunicações.

4.18.6. Possuir um SLA de atendimento presencial de 04 (quatro) horas em caso de solicitação emergencial da CONTRATANTE;

4.19. SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E MONITORAMENTO

4.19.1. A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico e manutenção corretiva nas modalidades remota e on-site, durante a vigência do contrato, para os equipamentos integrantes da solução ofertada, bem como em todos os pontos de rede incluindo mudança de local do ponto de rede, a contar da data de entrega do produto/serviço, com cobertura para eventuais defeitos e/ou problemas, defeitos de fabricação, mão de obra, programação e quaisquer outros problemas que venham a interferir no perfeito funcionamento do sistema;

4.19.2. O suporte técnico e a manutenção corretiva, nas modalidades remota e on-site, deverão ser realizados em período integral, 24 horas por dia, 07 dias por semana, consistindo na reparação das eventuais falhas do produto, de maneira remota ou presencial no local de instalação do equipamento em questão, para realizar o reparo ou a substituição de peças e componentes ou programação, que se apresentem defeituosos ou com falhas, em conformidade com os manuais e normas técnicas específicas dos produtos previstos na contratação;

4.19.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, Portal Web de Atendimento para abertura de chamados, além da opção por telefone com atendente, e além dos 02 (dois) técnicos permanentes, para informação e acompanhamento das ordens de serviço, durante todo a vigência contratual. As ferramentas disponibilizadas deverão fornecer uma numeração única e sequencial para cada registro, data e hora de abertura do chamado e, ainda, permitir o cancelamento e consulta de ordens de serviço;

4.19.4. A CONTRATADA deverá prestar os serviços de suporte técnico, manutenção corretiva e programação remota e presencial durante o período da vigência do contrato.

4.20. Sustentabilidade:

4.20.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.20.2. A contratada deve conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, a legislação ambiental para a prevenção de adversidades ao meio ambiente e à saúde dos trabalhadores e demais envolvidos na prestação dos serviços, devendo ainda estimular as boas práticas de otimização de recursos, redução de desperdícios e menor poluição;

4.20.3. Promover a reciclagem/destinação adequada dos produtos inutilizados gerados nas atualizações tecnológicas;

4.21. Subcontratação

4.21.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual;

4.22. Garantia da Contratação

4.22.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo técnico Preliminar.

5. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL (arts. 6º, XXIII, alínea “e” da Lei n. 14.133/2021).

Condições de execução

5.1. a execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. Início da execução do objeto: após ordem de serviço da CMS;

5.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

Do Local e horário da prestação dos serviços

5.2. Os serviços serão prestados no Prédio Anexo, Sede e Escola do Legislativo da Câmara Municipal de Sumaré (TRAVESSA 1º CENTENÁRIO, 32, CENTRO, SUMARÉ-SP).

5.3. Os serviços serão prestados em dias úteis no seguinte horário: 08:00 às 17:00 horas.

5.3.1. Os serviços serão realizados de acordo com as necessidades do departamento de planejamento estratégico de tecnologia e inovação, no período de vigência do Contrato;

5.3.2. Durante a vigência do contrato, a empresa fica obrigada a prestar os serviços de acordo com o valor proposto de acordo com os prazos estipulados.

Dos Materiais a serem disponibilizados

5.4. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades estabelecidas neste Termo de Referências, promovendo sua substituição quando necessário.

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

Dos Mecanismos formais de comunicação

5.8. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

5.8.1. Ordem de Serviço;

5.8.2. Ata de Reunião;

5.8.3. Ofício;

5.8.4. Sistema de abertura de chamados;

5.8.5. E-mails.

Da Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

5.9. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

Condições de execução

5.10. PRAZO: a prestação do serviço licitados deverão ser entregues, em até 30 (trinta) dias corridos, após o recebimento da OF. (Ordem de Fornecimento), emitida pelo departamento de planejamento estratégico de tecnologia e inovação para a ativação dos Serviços e das Soluções descritas no edital;

5.10.1.1. Referido prazo poderá ser prorrogado, mediante solicitação formal acatada pela CONTRATANTE;

5.11. A CONTRATADA deve elaborar cronograma que englobe todas as atividades necessárias para instalação, configuração, testes e operação que visem operacionalizar o serviço no ambiente da CONTRATANTE. O cronograma deve ser apresentado pela CONTRATADA em até 5 dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço;

5.11.1. As datas previstas no cronograma para instalação do serviço em cada uma das localidades deverão ser previamente acordadas com a CONTRATANTE;

- 5.12. A CONTRATADA deve elaborar projeto de arquitetura para instalação e configuração do serviço ofertada. O projeto de arquitetura deve ser apresentado em documento pela CONTRATADA em até 05 dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço, o qual deverá ser aprovado pela CONTRATANTE;
- 5.13. A CONTRATADA deve efetuar a configuração do serviço de forma a garantir a integração e operação dele na infraestrutura de TI da CONTRATANTE;
- 5.14. Os produtos deverão ser fornecidos com todos os itens acessórios de hardware e software necessários à sua perfeita instalação e funcionamento;
- 5.15. Os produtos deverão estar acompanhados de documentação técnica completa e atualizada, contendo os manuais, guias de instalação e outros pertinentes;
- 5.16. A CONTRATADA também deverá fornecer listagem constando todos os equipamentos fornecidos, com seus respectivos números de identificação (Patrimônio). Esta listagem deverá ser atualizada todas as vezes que houver troca ou substituição de equipamentos;
- 5.17. A CONTRATANTE efetuará o recebimento do objeto contratado, provisoriamente, para efeito de posterior verificação da conformidade com as especificações, e definitivamente, após a verificação da qualidade e quantidade do objeto de acordo com o contrato;
- 5.18. Em caso de rejeição total/parcial do objeto contratado, substituição ou demais hipóteses de descumprimento de outras obrigações contratuais, avaliadas na etapa de recebimento, sujeitarão a CONTRATADA à aplicação das sanções administrativas cabíveis.

Da reinstalação de equipamentos em casos de mudança de endereço:

- 5.19. Nos casos de mudança de endereço, ou local de instalação dos equipamentos, fica a CONTRATADA responsabilizada em realizar o desligamento, transferência e a reinstalação dos referidos equipamentos no novo endereço ou novo local, sem ônus para o CONTRATANTE;
- 5.19.1. Em caso de transferência de endereço ou mudança de local de funcionamento, o desligamento, a transferência e a reinstalação dos equipamentos da solução contratada poderão ser realizados em dia não útil, comprometendo-se a CONTRATADA a restaurar o pleno funcionamento de todos os equipamentos, serviços e funções, no próximo dia útil à data agendada para o seu desligamento;
- 5.20. Fica estipulado que a infraestrutura interna, cabeamento e rede (switches), serão de responsabilidade do CONTRATANTE.

Materiais a serem disponibilizados

5.21. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades estabelecidas neste Termo de Referências, promovendo sua substituição quando necessário.

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

5.21.1. A contratada deverá prestar garantia INTEGRAL dos equipamentos, periféricos e programas que compõem o presente objeto, durante todo o período de vigência do contrato de sem ônus para a contratante, devendo fazer parte da garantia: sistemas, softwares, hardwares que compõe todo o sistema.

Mecanismos formais de comunicação

5.22. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

5.22.1. Ordem de Serviço;

5.22.2. Ata de Reunião;

5.22.3. Ofício;

5.22.4. Sistema de abertura de chamados;

5.22.5. E-mails.

5.23. DAS PREMISSAS:

5.23.1. A CONTRATADA deve possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

5.23.2. A CONTRATANTE será cobrada apenas pelos serviços de ramais e troncos ativos;

5.23.3. A contratada deverá realizar a portabilidade ou fornecer números novos, ficando a critério do órgão público.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO (art. 6º, XXIII, alínea “f” da Lei nº 14.133/21)

6.1. 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.

6.2. 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.

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

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

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Fiscalização

6.6. 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).

6.7. Constituem atividades a serem exercidas pelo representante da Administração com atribuição de fiscal de contrato:

I – reportar ao gestor de contratos as ocorrências relativas à execução contratual que tiver conhecimento que podem prejudicar a execução dos serviços e obras ou a entrega de material; II - recepcionar da contratada, devidamente protocolados, os documentos necessários ao pagamento, previstos no termo de contrato e em lei que disciplina os procedimentos para a liquidação e pagamento, e encaminhá-los ao gestor de contratos;

III - manifestar-se formalmente, quando consultado, sobre a prorrogação, rescisão ou qualquer outra providência que deva ser tomada com relação ao contrato que fiscaliza;

IV – propor medidas que visem à melhoria contínua da execução do contrato;

V - exercer qualquer outra incumbência que lhe seja atribuída pela Presidência.

Gestor do Contrato

6.8. Constituem atividades a serem exercidas pelo gestor de contratos:

I - acompanhar as contratações a partir da lavratura do ajuste até sua implantação, em se tratando de prestação de serviços ou da entrega de material, no caso de fornecimento parcelado que culmine em instrumento contratual;

II - ter conhecimento da íntegra do contrato firmado, bem como de seu cronograma físico-financeiro, bem como controlar a utilização dos recursos orçamentários destinados ao amparo das despesas dele decorrentes;

III - fazer constar do processo administrativo correspondente as informações e os documentos necessários à formalização do contrato, inclusive quando o seu instrumento for substituído;

IV - executar as diligências e providenciar a tramitação necessária que precedem a assinatura dos contratos, termos aditivos e de apostilamento, termos de rescisão contratual, termos de recebimento contratual e afins pela autoridade competente para, ao final, promover a publicidade desses atos;

V - expedir a ordem de início, no caso de prestação de serviços;

VI - encaminhar cópia do contrato firmado, da proposta do contratado, do edital e dos demais documentos pertinentes ao fiscal do contrato, para subsidiar o exercício da respectiva fiscalização;

VII - verificar, com base na legislação vigente, a regularidade da documentação necessária à formalização do contrato, bem como mantê-la atualizada, nos termos da lei e do contrato;

VIII - verificar a existência de adequado acompanhamento à execução do ajuste;

IX - manter o controle de todos os prazos relacionados aos contratos e informar à autoridade competente a necessidade de prorrogação contratual ou de realização de nova contratação, conforme o caso;

X - manter o controle do prazo de vigência e da atualização do valor da garantia contratual, procedendo, em tempo hábil, ao encaminhamento necessário à sua substituição e/ou reforço ou prorrogação do prazo de sua vigência, quando for o caso;

XI - dar início aos procedimentos para a prorrogação dos contratos com a antecedência necessária, levando em conta as informações prestadas pela unidade demandante do serviço e pelo fiscal do contrato, os preços de mercado e demais elementos que auxiliem na identificação da proposta mais vantajosa para a Administração;

XII - verificar se a documentação necessária ao pagamento, encaminhada pelo fiscal do contrato, está de acordo com o disposto no contrato e em lei que disciplina os procedimentos para a liquidação e pagamento;

XIII - verificada a existência de qualquer infração contratual, constatada pelo gestor ou unidade gestora, ou apontada pelo fiscal, relatar os fatos e iniciar o procedimento de proposta de aplicação de penalidade, nos termos previstos no instrumento contratual, bem como informar, com a devida justificativa técnica, às autoridades responsáveis, os fatos que ensejam a aplicação de sanções administrativas em face da inexecução parcial ou total do contrato, observada a legislação vigente;

XIV - apurar situação de inadimplemento com relação às obrigações trabalhistas, ao tomar conhecimento dela por qualquer meio, independentemente de ação judicial, e adotar, garantido o contraditório e a ampla defesa, as providências previstas em lei e no contrato;

XV - executar as atividades inerentes à completa gestão do contrato firmado, inclusive no que se

refere à manutenção das condições de regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista da contratada, instruindo processo documental, onde deverão ser encartadas as certidões comprobatórias da referida regularidade, atualizando-as sempre que necessário;

XVI - emitir declarações, certidões e atestados de capacidade técnica em relação à execução dos serviços e aquisições contratados;

XVII - repassar as informações sobre vigência e necessidade de prorrogação do ajuste para a área responsável pelo Plano de Contratações Anual;

XVIII - verificar se o prazo de entrega, as quantidades e a qualidade dos serviços, das obras ou do material encontram-se de acordo com o estabelecido no instrumento contratual, atestando a respectiva nota fiscal ou fatura;

XIX - consultar a unidade demandante dos serviços, obras ou materiais sobre a necessidade de acréscimos ou supressões no objeto do contrato, se detectar algo que possa sugerir a adoção de tais providências;

XX - exercer qualquer outra incumbência que lhe seja atribuída pela Presidência.

7. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

Recebimento

7.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

7.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 02 (dois) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.3. O recebimento definitivo ocorrerá após o prazo estabelecido para a implantação completa da solução, podendo ser prorrogado a critério da Administração Pública, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

7.4. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

7.5. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.6. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

7.7. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança dos bens nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Prazo de pagamento

7.8. O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da nota fiscal, e dos documentos necessários para liquidação da despesa, condicionado ainda ao recebimento definitivo do objeto.

7.9. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice INPC-IBGE de correção monetária.

Forma de pagamento

7.10. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.11. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.12. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.13. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.14. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO, regime de contratação EMPREITADA POR MENOR PREÇO GLOBAL.

Regime de execução

8.2. O regime de execução é a empreitada por preço global (com critério de julgamento por menor preço).

Exigências de habilitação

8.3. Qualificação Técnica-operacional (inciso II, art. 67):

8.3.1. Atestado de Capacidade técnica

8.3.1.1. Atestado de Capacidade técnica de experiência anterior na prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), incluindo os serviços de PABX em nuvem a outros órgãos e entidades públicas ou privadas mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica em nome do licitante emitidos pelos tomadores de serviços, com indicação de que os serviços foram prestados de forma satisfatória, nos termos do artigo 67 da Lei nº 14.133/2021.

Registro ou inscrição na entidade profissional competente (inciso IV, art. 67).

8.4. Autorização fornecida pela Agencia Nacional de Telecomunicações – (ANATEL) para prestação de Serviço de Telefonia Fixa Comutada - (STFC).

Indicação do pessoal técnico (art. 67, inciso III).

8.5. Deverá a licitante comprovar possuir, em seu quadro permanente, profissional de nível técnico ou superior habilitado em Telecomunicações, com registro ativo e regular no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA, o qual será responsável pela execução e acompanhamento dos serviços objeto da contratação. A comprovação do vínculo entre o profissional e a licitante poderá ser feita por meio de contrato social, contrato de trabalho, carteira profissional ou certidão emitida pelo conselho profissional competente, conforme disposto no art. 67, inciso III, da Lei nº 14.133/2021.

Habilitação jurídica

8.6. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

8.7. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

- 8.8. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 8.9. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 8.10. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.
- 8.11. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 8.12. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz
- 8.13. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.
- 8.14. Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do [art. 4º, §2º do Decreto nº 10.880, de 2 de dezembro de 2021](#)
- 8.15. Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165).
- 8.16. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.
- Habilitação fiscal, social e trabalhista**
- 8.17. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.18. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.19. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.20. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

8.21. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual e/ ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.22. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.23. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual e/ou Municipal relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.24. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

8.25. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

8.26. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 99.553,03 (noventa e nove mil, quinhentos e cinquenta e três reais, e três centavos).

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Município.

10.2. Dotação - FICHA: **Nota de Reserva: Ficha 16** 01.01.01.031.0005.2.009.339039.01.1100000. Elemento 39 -Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica – Subelementos 58: Serviços de Telecomunicações.

11. SANÇÕES

11.1. Com fundamento nos arts. 155 e 156 da Lei n. 14.133/2021, a Contratada ficará sujeita, assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

a) advertência;

b) multa, no valor de:

b.1) 5% (três por cento) sobre o valor da Nota de Empenho, no caso de atraso injustificado quanto à prestação/refazimento de serviços, limitado a 5 (cinco) dias corridos;

b.2) 15% (dez por cento) sobre o valor da Nota de Empenho, no caso de atraso injustificado quanto à prestação/refazimento de serviços por prazo superior ao estabelecido na alínea “b.1”, com aceitação do objeto pela Administração;

b.3) no caso de atraso injustificado quanto à prestação/refazimento de serviços por prazo superior a 5 (cinco) dias, com a não aceitação do objeto, caracterizando nessa hipótese a inexecução total da obrigação, será aplicada a penalidade prevista na alínea “b.5”;

b.4) 20% (quinze por cento) sobre o valor total da Nota de Empenho, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

b.5) 30% (vinte por cento) sobre o valor total da nota de empenho, no caso de inexecução total da obrigação.

Sumaré, 07 de novembro de 2025.

ERIK JEAN FARIA

Gestor de Planejamento Estratégico de Tecnologia e
Inovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP)

SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO EM NUVEM, COM RAMAIS FÍSICOS, VIRTUAIS (SOFTPHONE), SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA (UC), CALL CENTER, SERVIÇOS DE OPERADORA E EQUIPAMENTOS COM SOBREVIVÊNCIA

1. OBJETIVO

1.1. O presente Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo analisar a viabilidade técnica e os aspectos operacionais, econômicos e administrativos relacionados à contratação de empresa especializada na prestação de serviços de comunicação em nuvem. O escopo contempla o fornecimento de ramais físicos e virtuais (softphones), soluções de comunicação unificada (UC), serviços de call center, operadora e equipamentos com funcionalidade de sobrevivência, visando atender de forma eficiente, segura e contínua às necessidades de comunicação institucional da Câmara Municipal de Sumaré.

1.1.1. O objetivo principal é obter as funcionalidades de comunicação interna e externa em todos os ramais VoIP, com garantia de segurança criptográfica e redundâncias em seus funcionamentos, permitindo a realização de ligações fixas locais e nacionais ilimitadas, bem como chamadas entre ramais a custo zero.

1.2. OBJETO

1.2.1. O presente processo tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de comunicação em nuvem, com ramais físicos, virtuais (softphone), serviço de comunicação unificada (UC), call center, serviços de operadora e equipamentos com sobrevivência, em atendimento as necessidades desta Câmara municipal de Sumaré e as unidades anexas de acordo com especificações e condições presentes no Termo de Referência.

1.3. Características da solução

1.3.1. A Solução deverá ser caracterizada como Telecomunicações Unificadas (UC) e Sistema de Telefonia Fixa Comutada Virtualizada, composta por um conjunto de equipamentos e sistemas que executem funções de Controladora SIP, Media Gateway/Roteador, Session Border Controller (SBC), Sistema de Administração/Gerenciamento, Aparelhos Telefônicos IP, dentre outros elementos. Somente os aparelhos IP serão, obrigatoriamente, instalados nas dependências da câmara os demais equipamentos poderão estar alocados em ambiente cloud.

1.3.2. Todos os equipamentos e sistemas fornecidos devem ser tecnicamente compatíveis entre si e homologados pela solução de PABX Virtual em Nuvem, a fim de garantir a interoperabilidade da Solução e a entrega de todas as suas funcionalidades, especialmente aquelas que são complementares ao protocolo SIP;

1.3.3. Contratação de empresa especializada que possua outorga da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, solução será fornecida em um único Grupo, para a prestação dos Serviços de:

1.3.4. SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA-STFC (fixo-fixo e Fixo-móvel): para o fornecimento de canais de telefonia com viabilidade técnica para DDR a realização de ligações ilimitadas Brasil via SIP ou E1 (R2 Digital/ISDN), de forma contínua compreendendo as modalidades: fixo-fixo local e longa distância nacional, fixo-móvel local e longa distância nacional ilimitadas, visando atender às necessidades, de acordo com especificações e condições presentes neste documento e seus anexos; Permitir o serviço 0800 - caso a câmara um dia opte por esse tipo de canal - de acordo com especificações, necessidades e condições presentes neste documento e seus anexos e a SOLUÇÃO DE PABX EM CLOUD: Prestação de serviços de comunicação em nuvem, com ramais físicos, virtuais (softphone), serviço de comunicação unificada (UC), Call Center e equipamentos como descritos nos anexos;

1.3.5. A Câmara municipal de Sumaré nos últimos anos, têm investido na informatização de seus procedimentos e processos internos, através da implementação de infraestrutura de rede, computadores, no desenvolvimento e aquisição de software e sistemas computacionais, e na disponibilização de serviços Informatizados e integrados.

1.3.6. Em consonância com a estratégia e atuação da transformação digital, onde o modelo de negócio evoluiu para um modelo digital e ágil, que objetiva adotar soluções tecnológicas inovadoras e totalmente integradas.

1.3.7. A Câmara municipal de Sumaré preza por disponibilizar soluções, aplicações e serviços de TI, com alto nível de qualidade e segurança para todos os nossos usuários e populares, buscando introduzir em nosso ambiente, uma tecnologia aderente a estes princípios, como o da computação em nuvem.

1.3.8. Para acompanhar esse dinamismo, cada vez mais latente, e a necessidade sazonal de expansão de recursos de infraestrutura de rede, desse modo, é necessário que uma solução possibilite expansão e integração de modo ordenado, visto que algo diferente disso pode gerar maiores custos para a Câmara municipal de Sumaré.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE (ART.18, §1º, I)

2.1. A atual demanda por modernização dos serviços de comunicação da Câmara Municipal de Sumaré evidencia a necessidade de adoção de uma solução de telefonia IP (VoIP), que possibilite a

realização de comunicações internas e externas de forma independente, eficiente e econômica entre todas as unidades da instituição.

2.2. A solução proposta viabiliza ligações a custo zero entre os ramais contemplados, sem encargos com telefonia fixa tradicional, o que pode representar uma redução de até 30% nas despesas com serviços de telecomunicação. Além da economicidade, espera-se melhorar significativamente a qualidade, confiabilidade e agilidade das comunicações institucionais, impactando diretamente na eficiência dos serviços prestados à população.

2.3. O detalhamento constante neste Termo de Referência contempla a contratação de serviços de aquisição, instalação, configuração, treinamento e manutenção da solução. A proposta busca elevar o padrão de atendimento da Câmara por meio da modernização da infraestrutura de telefonia, promovendo maior integração entre os setores, agilidade nos processos internos e satisfação dos usuários.

2.4. A opção pela tecnologia de ramais IP, baseada no protocolo SIP (Session Initiation Protocol), justifica-se pelas inúmeras vantagens em relação aos sistemas convencionais (analógicos e digitais), dentre as quais destacam-se:

- 2.4.1. Criptografia das ligações, garantindo maior segurança nas comunicações;
- 2.4.2. Flexibilidade no remanejamento de ramais e ativação de novos pontos de atendimento;
- 2.4.3. Redução nos custos de manutenção e de operação;
- 2.4.4. Mobilidade dos usuários, inclusive para trabalho remoto;
- 2.4.5. Tarificação e gerenciamento centralizado de toda a rede de telefonia;
- 2.4.6. Redução de espaço físico necessário para a instalação;
- 2.4.7. Eliminação da necessidade de cabeamento exclusivo para voz;
- 2.4.8. Implementação de políticas de acesso padronizadas e centralizadas.

2.5. Com a implantação da solução de comunicação em nuvem, espera-se atender de forma eficaz às seguintes necessidades institucionais:

- 2.5.1. Reduzir os custos operacionais relacionados à telefonia;
- 2.5.2. Ampliar a mobilidade dos usuários da rede corporativa;
- 2.5.3. Integrar, padronizar e centralizar os recursos de telefonia das diversas unidades;
- 2.5.4. Expandir o uso de recursos VoIP às unidades anexas;
- 2.5.5. Prover informações precisas e em tempo real para o controle e a gestão das despesas com ligações;

2.5.6. Permitir a integração com outros sistemas e serviços, como call center, CRM e demais plataformas institucionais;

2.5.7. Promover maior desempenho, produtividade e economicidade nos processos administrativos;

2.5.8. Facilitar futuras expansões da planta telefônica, de forma escalável e sustentável.

2.6. Dessa forma, a contratação se revela imprescindível para o fortalecimento da infraestrutura tecnológica da Câmara Municipal de Sumaré, alinhando-se às melhores práticas de gestão pública, inovação e racionalização de recursos.

3. ÁREA REQUISITANTE

3.1. Setor requisitante (Unidade/Setor/Departamento):

3.2. Responsável pela Demanda:

4. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DETALHAMENTO DO SERVIÇO

4.1. SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA-STFC (FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL) E SOLUÇÃO DE PABX CLOUD (SERVIÇO EM NUVEM):

4.1.1. O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância compreende a realização de chamadas locais para telefones e para telefones móveis por meio de Troncos, bem como recepção de chamadas diretamente nos ramais;

4.1.1.1. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que estão compreendidas as unidades da Câmara municipal de Sumaré, para telefone fixo nesta mesma área;

4.1.1.2. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que estão compreendidas as unidades da Câmara municipal de Sumaré, para telefones móveis nesta mesma área;

4.1.1.3. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD) com o primeiro dígito igual e o segundo diferente do local da origem da ligação;

4.1.1.4. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones moveis compreendidas por códigos nacionais (DDD) com o primeiro dígito igual e o segundo diferente do local de origem da ligação;

- 4.1.1.5. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD) com o primeiro dígito diferente do local de origem da ligação;
- 4.1.1.6. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones moveis compreendidas por códigos nacionais (DDD) com o primeiro dígito diferente do local de origem da ligação;
- 4.1.1.7. Suportar serviço TC 0800 alcances nacional, demandando apenas a assinatura de um único número de acesso público, incluso chamadas ilimitadas no Brasil de telefones Fixos e Móveis;
- 4.1.1.8. Solução de PABX Virtual deverá ser em nuvem (Cloud) e baseada em protocolo SIP (Session Initiation Protocol), conforme RFC 3261, incluindo serviço de telefonia avançada STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado);
- 4.1.1.9. Todos os elementos da Solução como Gateways, rotadores, adaptadores ATA, Servidores devem interoperar utilizando apenas SIP, conforme RFC 3261;
- 4.1.1.10. A solução deve seguir o plano geral de metas da Anatel e possuir números válidos na rede nacional de telefonia do tipo discagem direta a ramal (DDR). Todos os Ramais deverão poder ser vinculados a um número público (DDR);
- 4.1.1.11. Solução deve permitir o encaminhamento de chamadas, programada por número telefônica em caso de falha na rede para qualquer outro destino telefônico como por exemplo um outro número fixo ou um número celular.
- 4.1.1.12. Deverá suportar roteamento das chamadas oriundas da rede pública de telefonia (PSTN), de outros sistemas internos interligados via IP, ou de dispositivos SIP integrados à rede;
- 4.1.1.13. Todo e qualquer tipo de tráfego de carga útil envolvendo a solução deve ocorrer em modo ponto a ponto, ou ponto-multiponto, ou multiponto-multiponto;
- 4.1.1.14. O datacenter que hospedará toda a solução PABX Virtual em Nuvem deverá ser situado em território brasileiro para efeito legal;
- 4.1.1.15. A solução PABX Virtual deve possuir redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade e deve ser baseada em layer 3, ou seja, não pode depender de layer 2 para garantir maior estabilidade da solução não tendo que depender de redes latências inferiores a 50ms;

- 4.1.1.16. A infraestrutura de rede local (switches, cabeamento estruturado etc.) será oferecida pela Contratante;
- 4.1.1.17. Preferencialmente, as ligações entre ramais IP devem considerar o uso da rede MPLS (ou compatíveis, ou semelhantes) existentes;
- 4.1.1.18. Deve garantir o funcionamento da Solução com as principais marcas e modelos de Telefones IP/SIP e Adaptadores para Telefones Analógicos (ATA) de mercado, sejam de fabricação nacional ou estrangeira, que utilizem o protocolo SIP padrão definido pela RFC 3261, desde que obedeça aos requisitos de segurança especificados neste Termo de Referência;
- 4.1.1.19. Deve ser responsável pelo controle de sessões, facilidades de telefonia, funções de roteamento, seleção e busca de gateways, tradução de endereços e bilhetagem de todas as chamadas;
- 4.1.1.20. Deve suportar integrações com outros sistemas ou serviços através de interfaces como SIP, SIP-Q, SOAP, CDR, XML, SNMP, CSTA, MGCP e SFTP;
- 4.1.1.21. Deve suportar integrações com serviços de rede DHCP, DNS, NTP;
- 4.1.1.22. Deve permitir a integração com diretórios corporativos e bases de usuários, via Active Directory e/ou LDAP;
- 4.1.1.23. Deve suportar crescimento ilimitado usuários/ramais licenciados, sem necessidade de instalação de novos equipamentos, componentes ou sistemas, bastando para este aumento a aquisição e ativação das licenças de usuários/ramais adicionais;
- 4.1.1.24. Esta capacidade deve ser suportada independentemente de os usuários estarem na rede interna ou acessando de fora da rede, através de um SBC, e independentemente do modelo de telefone SIP utilizado;
- 4.1.1.25. A solução deve ser independente dos dispositivos de rede, ou seja, deve garantir as mesmas funcionalidades, independente do fabricante dos ativos de rede que a Contratante já possui, resguardadas as questões relacionadas ao oferecimento de recursos mínimos de infraestrutura de QoS, banda, jitter, delay e perda de pacotes;
- 4.1.1.26. Deve possuir recursos de classificação e marcação de pacotes, de forma que seja possível realizar a priorização do tráfego de voz através da aplicação dos principais mecanismos de QoS (Quality of Service) com base em endereços de IP de origem/destino, portas TCP (Transmission Control Protocol) / UDP (User Datagram Protocol) de origem e destino ou seguindo os padrões recomendados de ToS (Type of Service), DSCP (Differentiated Services Code Point) e campo CoS (Class of Service) do frame ethernet;

4.1.1.27. Todo o provisionamento dos telefones IP deverá ser feito de forma automatizada na mesma solução, de tal forma que não seja necessário digitar as credenciais de autenticação do SIP nos telefones e nem nos portais de administração dos telefones IP;

4.1.1.28. Deve permitir a interoperabilidade e a comutação tradicional com a Rede de Telefonia Pública Computada (RTPC);

4.1.1.29. A interconexão com a RTPC deverá obedecer aos padrões de sinalização de troncos digitais vigentes no Brasil (Integrated Services Digital Network – ISDN, R2 Digital – R2D e SIP);

4.1.1.30. Todo o tráfego de voz deve ser prioritariamente G.729 e o fallback para G.711;

4.1.1.31. **Não serão aceitas soluções ou sistemas baseados ou derivados da solução de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch ou qualquer outra de código aberto;**

4.1.1.31.1. JUSTIFICATIVA PARA RECUSA DE SOLUÇÕES PABX DE CÓDIGO ABERTO E ADOÇÃO DE SOLUÇÕES PROPRIETÁRIAS

4.1.1.31.2. Após análise técnica, identificamos que soluções de PABX baseadas em plataformas de código aberto, como Asterisk, FreeSWITCH ou similares, não atendem plenamente aos requisitos estratégicos e de continuidade operacional da câmara municipal de Sumaré.

4.1.1.31.3. Principais pontos que inviabilizam o uso destas soluções:

- **Suporte Técnico Limitado e Fragmentado** – O suporte é prestado por consultorias locais ou comunidades, sem SLA (Service Level Agreement) formal. Não há garantia de suporte global em situações críticas, o que expõe a organização a riscos de indisponibilidade.
- **Ausência de Garantia do Fabricante** – Como não existe um fornecedor oficial, não há compromisso quanto à correção de falhas, planejamento de evolução tecnológica ou atualização de segurança.
- **Risco de Dependência de Terceiros** – Soluções baseadas em open source geram dependência de integradores locais, dificultando a troca de fornecedor e impactando na continuidade do serviço em caso de falha contratual. Pois o fornecedor da solução pode incluir código fonte próprio descaracterizando o open source, o que dificulta outros fornecedores de continuar dando suporte.
- **Segurança e Compliance** – A ausência de políticas formais de atualização, certificações e auditorias oficiais, bem como a dependência de correções oriundas exclusivamente da comunidade de programadores, compromete a conformidade com normas legais e regulatórias, a exemplo da LGPD (Lei nº 13.709/2018), bem como com padrões de segurança corporativa

internacionalmente reconhecidos, como a ISO 27001, podendo acarretar riscos de responsabilização jurídica e sanções em eventuais auditorias internas ou externas.

4.1.1.31.4. Diante dos riscos de suporte, segurança e continuidade das soluções de código aberto, e considerando os benefícios estratégicos de confiabilidade, escalabilidade e governança proporcionados por fabricantes consolidados, a recomendação é pela adoção de soluções proprietárias de PABX.

Essa escolha assegura maior previsibilidade, suporte global especializado e aderência às normas de segurança e compliance, reduzindo riscos e garantindo a continuidade dos serviços de comunicação corporativa.

4.1.1.32. A plataforma em cloud (nuvem) deve possuir um Session Border Controller (SBC), para acesso seguro de Telefones SIP, Softphones SIP pela Internet, com as seguintes características:

4.1.1.32.1. Deverá ser instalado juntamente com a solução em nuvem, com as mesmas características de hospedagem;

4.1.1.32.2. Não é obrigatório que seja do mesmo fabricante da Plataforma de Voz SIP centralizada, desde que resguardada inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções aqui descritas;

4.1.1.32.3. Deve suportar sessões com terminais SIP de voz e vídeo;

4.1.1.32.4. Deve suportar RFC 3261;

4.1.1.32.5. Deve suportar SIP Connect 1.1 e SIP Registrar;

4.1.1.32.6. Deve suportar terminação e mediação RTP/SRTP;

4.1.1.32.7. Deve suportar transporte com TLS;

4.1.1.32.8. Deve suportar IPv4/IPv6 dual-stack para usuários remotos e SIP trunking;

4.1.1.32.9. Deve suportar a NAT near-end e far-end e NAT estático e dinâmico em localidades remotas;

4.1.1.32.10. Deve suportar VLAN para conexão com localidades remotas;

4.1.1.32.11. Deve suportar manipulação de cabeçalho SIP;

4.1.1.32.12. Deve suportar SIP trunking com services SIP de operadores de telefonia com perfil SIP configurável;

4.1.1.32.13. Deve suportar SIP session-aware NAT/PAT para sinalização SIP e conexões de mídia RTP/SRTP;

4.1.1.32.14. Deve suportar roteamento estático configurável;

4.1.1.32.15. Deve suportar múltiplas interfaces e redes WAN;

- 4.1.1.32.16. Deve suportar separação de endereçamento IP para sinalização e mídia;
- 4.1.1.32.17. Deve suportar operação em DMZ;
- 4.1.1.32.18. Deve suportar media anchoring;
- 4.1.1.32.19. Deve suportar redundância;
- 4.1.1.32.20. Deve suportar transcoding de áudio e vídeo;
- 4.1.1.32.21. Deve suportar gerenciamento por SNMP v2c e/ou v3;
- 4.1.1.32.22. Deve suportar monitoração de QoS e QoS para tráfego de sinalização, de mídia e gerenciamento;
- 4.1.1.32.23. Deve suportar DNS e NTP;
- 4.1.1.32.24. Deve suportar regras de firewall e possuir detecção e prevenção de intrusão (IDS/IPS);
- 4.1.1.32.25. Deve suportar protocolos SSH2 e HTTPS;
- 4.1.1.32.26. A CONTRADADA deverá garantir que haja atualização de versões estáveis das plataformas de software e atualização de versões de firmware dos respectivos equipamentos durante todo o período da contratação;
- 4.1.1.32.27. A solução deverá prover um portal de administração da própria fabricante, no qual seja possível validar informações sobre qualidade de chamada, quantidade e duração delas.

4.2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA INFRAESTRUTURA DO DATA CENTER

4.2.1. A solução de PABX Virtual deverá ser hospedada em datacenters TIER 3, que possuam no mínimo as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E HITRUST CSF, situados em território brasileiro e possuir redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade.

4.3. A SOLUÇÃO DEVE POSSUIR MECANISMOS DE SEGURANÇA, COM SUPORTE ÀS CARACTERÍSTICAS APRESENTADAS A SEGUIR E ESTAR LICENCIADA PARA USO DESTES RECURSOS:

- 4.3.1. O acesso ao sistema por motivo de gerenciamento deve ser protegido através de métodos de autenticação seguro;
- 4.3.2. Suporte a log de eventos;
- 4.3.3. Rastreamento para auditoria de segurança;
- 4.3.4. Suporte a log de segurança com informações para detecção de incidentes e violações de acesso;
- 4.3.5. Suporte para mecanismo de privacidade para SIP, conforme RFC 3323;

- 4.3.6. Deve implementar criptografia para telefones SIP e estar licenciado para todos os ramais SIP da Plataforma de Voz;
- 4.3.7. Deve possuir serviço de firewall interno;
- 4.3.8. Deve implementar mecanismos de proteção contra-ataques de negação de serviço, tais como: Finger of death, Packet replay attack, Gratuitous ARPs, Oversizes packets, SYN floods, Ping floods, DoS (Denial of Service);
- 4.3.9. Suporte para proteção conta vírus, worms e trojans;
- 4.3.10. Suporte para criptografia de mídia através de SRTP;
- 4.3.11. Suporte para criptografia de sinalização através de TLS;
- 4.3.12. criptografia deverá funcionar mesmo nos casos de sobrevivência remota;
- 4.3.13. Todas as ligações entre telefones IP deverão ser criptografadas, seja ponto-a-ponto, seja em conferência, dentro de uma mesma localidade e entre localidades;
- 4.3.14. Para ligações entre telefones IP e TDM, a criptografia da mídia ocorrerá até o gateway/ata no qual o dispositivo TDM está conectado;
- 4.3.15. Por segurança, as sessões deverão ser automaticamente desconectadas depois de um período de inatividade;
- 4.3.16. O sistema deve permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de usuários, bem-sucedidas ou não;
- 4.3.17. Para proteção dos dados, o sistema deve ter a habilidade para armazenar cópias (backup) das informações de configuração críticas incluindo informações de autenticação e bilhetagem em sistemas externos.

4.4. SERVIÇOS BÁSICOS DE CENTRAIS TELEFÔNICAS EXIGIDOS PARA TODOS OS TIPOS DE LICENÇA:

- 4.4.1. Disponibilizar portal web para administração dos serviços com pelo menos 3 níveis de administração:
 - 4.4.1.1. Nível Master: que terá total administração sobre todas as localidades;
 - 4.4.1.2. Nível Localidade: que permitirá ter um administrador por localidade. Este terá apenas visibilidade dos recursos associadas à respectiva localidade;
 - 4.4.1.3. Nível usuário: usuário do serviço de telefonia poderá administrar os serviços atribuídos ao seu ramal.
- 4.4.2. Deverá ser possível criar mais de um administrador cada um dos níveis;
- 4.4.3. Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades do mesmo DDD;

- 4.4.4. Envio e recebimento de DTMF através da RFC 2833;
- 4.4.5. Desvio de chamadas - devem ser suportados os desvios incondicionais, por ocupado, por não atendimento e indisponível, com suporte para ativação/desativação remota de desvios;
- 4.4.6. Chamada em espera – permitir em Espera ou Recuperar Automaticamente uma Chamada;
- 4.4.7. Não perturbe – deve permitir o bloqueio de chamadas recebidas internas, externas e a cobrar por terminal;
- 4.4.8. Bloqueio de chamadas originadas LDN (longa distância nacional), LDI (longa distância internacional), de chamadas para celular e de Chamadas para 0300, 0500 e 0900 por terminal;
- 4.4.9. Transferência de chamadas;
- 4.4.10. Captura;
- 4.4.11. Retorno automático de chamada;
- 4.4.12. Discagem rápida discando as teclas de 0 a 9;
- 4.4.13. Identificação do número chamador (BINA);
- 4.4.14. Identificação do número conectado;
- 4.4.15. Restrição de identificação do número de origem (Número de A);
- 4.4.16. Estacionamento de chamadas (call park);
- 4.4.17. Agenda centralizada pessoal
- 4.4.18. Facilidades de grupo exigidas para todos os tipos de licença:
 - 4.4.18.1. As facilidades de Grupo devem prover um número virtual a ser escolhido na faixa de ramais de um site para associar via portal de administração do serviço os ramais associados as facilidades e que compartilham do recurso;
 - 4.4.18.2. O Número Virtual deve suportar que um número 0800 seja comutado a ele, ou seja, deve ser um número válido na rede nacional de telefonia (Caso a câmara venha a possuir 0800);
 - 4.4.18.3. Os Grupos devem ser montados associando usuários/ terminais que fazem parte de um mesmo Código Nacional (DDD) a um número virtual;
 - 4.4.18.4. Deve permitir que usuários dentro de uma área definida pelo Código Nacional (Nível de Grupo), sejam inseridos em subgrupos capazes de tratar chamadas destinadas a este grupo. Os métodos possíveis devem ser:
 - 4.4.18.4.1. Circular – Envia as chamadas para os usuários/terminais inseridos no grupo de forma linear, enviando a chamada para a primeira pessoa disponível no grupo, começando com o próximo número depois de onde a última chamada foi enviada;

4.4.18.4.2. Regular - Envia as chamadas para os usuários/ terminais inseridos no grupo iniciando sempre pelo primeiro usuário/ terminal definido pelo Administrador do Serviço;

4.4.18.4.3. Simultâneo – Toca em todos os usuários/ terminais inseridos no grupo, o primeiro usuário/ terminal a atender a chamada é conectado;

4.4.18.4.4. Uniforme - Quando uma chamada é concluída, o usuário move-se para a parte inferior da fila de chamadas de uma forma aleatória. A próxima chamada recebida vai para o usuário que esteve inativo por mais tempo. Se um usuário recebe uma chamada que não foi direcionada a ele através do grupo de busca, esta não é contabilizada para o recebimento de chamadas uniformes.

4.5. LICENÇAS DE RAMAL TIPO I - DEVERÁ SUPORTAR TODAS AS FACILIDADES DESCRITAS ABAIXO:

4.5.1. 01 (um) Dispositivo: Esta licença permite que o ramal possa ser vinculado a um aparelho IP de mesa com protocolo SIP; com o fornecimento do aparelho IP, onde as especificações estão no Item (5.15 e seus subitens).

4.5.2. Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro;

4.5.3. Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;

4.5.4. Rechamada: Permite que um Ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código;

4.5.5. Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada;

4.5.6. Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;

4.5.7. Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/Saída para um usuário;

4.5.8. Função siga-me: Para casos de Não Atendimento, Caso Ocupado, Temporário;

4.5.9. Discagem Abreviada: Permite que o usuário gravar números que são chamados com frequência, atribuindo a eles um código curto de 2 dígitos, que se discados irão realizar a chamada para o número configurado;

4.5.10. Logs de Chamadas: Possibilidade de visualizar o histórico de chamadas realizadas, perdidas e recebidas. Período mínimo de 10 (dez) últimas chamadas;

4.5.11. Grupo de captura;

4.5.12. Captura direta;

4.5.13. Conferência até 3 (1+2) participantes simultâneos. Através do telefone o usuário poderá adicionar vários participantes em na conferência através de procedimentos com o telefone;

4.6. Transferência de dispositivos: o usuário que possui mais de um dispositivo poderá, quando em conversação, puxar a chamada para qualquer outro dispositivo que possua. Este procedimento poderá ser feito várias vezes durante a chamada. Recurso muito importante para usuários que precisam de mobilidade e possuem uma mesa de trabalho.

4.7. LICENÇAS DE RAMAL TIPO II - DEVERÁ SUPORTAR TODAS AS FACILIDADES DESCRITAS ABAIXO:

4.7.1. No mínimo de 05 (cinco) Dispositivos por usuário: Permite que o ramal, fique associado a um usuário e possa ser vinculado a vários tipos de dispositivos, seja aparelho, softphone mobile (Smartphone) ou softphone para desktop ou Laptop;

4.7.2. Suporte a Softphone com compatibilidade para Windows10 (ou superior), IOS 17 (ou superior) e Android 13 (ou superior);

4.7.3. O software Softphone deve ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada;

4.7.4. Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro;

4.7.5. Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;

4.7.6. Rechamada: Permite que um Ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código;

4.7.7. Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada;

4.7.8. Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;

4.7.9. Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/Saída para um usuário;

4.7.10. Função siga-me: Para casos de Não Atendimento, Caso Ocupado, Temporário;

4.7.11. Discagem Abreviada: Permite que o usuário gravar números que são chamados com frequência, atribuindo a eles um código curto de 2 dígitos, que se discados irão realizar a chamada para o número configurado;

4.7.12. Logs de Chamadas: Possibilidade de visualizar o histórico de chamadas realizadas, perdidas e recebidas. Período mínimo de 10 (dez) últimas chamadas;

4.7.13. Música em espera: quando o usuário colocar outra parte em retenção a outra parte irá escutar uma música. Esta música será um arquivo.wav que o administrador da empresa fará o upload pelo portal web de administração. Desta forma o Contratante poderá trocar a música ou músicas quando preferirem sem a necessidade de abrir chamado;

4.7.14. Estacionamento de chamadas (call park);

4.7.15. Grupo de captura;

4.7.16. Captura direta;

4.7.17. Áudio conferência até 15 participantes simultâneos. Através do telefone o usuário poderá adicionar vários participantes em na conferência através de procedimentos com o telefone;

4.7.18. Código de Autorização: Este serviço permite que o Administrador nível Master, Nível localidade selecione usuários que precisaram entrar com o código de autorização para as chamadas externas;

4.7.19. Chefe-Secretária: Com este serviço é possível ter várias combinações de chefe e secretária, sendo 1 secretária para 1 chefe, várias secretárias para 1 chefe, 1 secretária para vários chefes e várias secretárias para vários chefes;

4.7.20. Monitoramento de linhas (BLF): com este serviço e um telefone IP que suporte este serviço, o usuário poderá monitorar o status (disponível, em conversação, chamada entrante) das linhas de outros usuários;

4.7.21. Ramal Chefe: com este serviço um telefone pode ser configurado como genérico de tal forma que outro usuário poder executar o procedimento de login e associar seu número telefônico e categoria de chamadas aquele telefone. A partir desta associação o telefone será o telefone do usuário;

4.7.22. Toque simultâneo: Usuário poderá configurar até 10 outros números telefones que serão chamadas simultaneamente com os seus dispositivos;

4.7.23. Toque Serial: Usuário poderá configurar até 10 outros números telefones que serão chamadas sequencialmente;

4.7.24. Transferência de dispositivos: o usuário que possui mais de um dispositivo poderá, quando em conversação, puxar a chamada para qualquer outro dispositivo que possua. Este procedimento poderá ser feito várias vezes durante a chamada. Recurso muito importante para usuários que precisam de mobilidade e possuem uma mesa de trabalho;

4.7.25. Presença: Deve possuir o status de ocupado, disponível, ausente, offline e em reunião;

4.7.26. Todos os status podem ser configurados manualmente pelo usuário;

- 4.7.27. O status de ocupado deve ser ativado automaticamente quando o usuário estiver numa chamada telefônica;
- 4.7.28. Deverá ser possível realizar a integração com as plataformas Outlook e Gmail;
- 4.7.29. O status ausente deve ser ativado automaticamente caso o usuário fique um tempo sem digitar no teclado do computador;
- 4.7.30. Chat ponto a ponto;
- 4.7.31. Chat em Grupo;
- 4.7.32. Chat precisa ser persistente, ou seja, todo seu conteúdo deve ser armazenado na nuvem para poder ser recuperado através do cliente de PC ou cliente móvel;
- 4.7.33. Vídeo Chamada, o software deve ser do mesmo fabricante da solução;
- 4.7.34. Compartilhamento de desktop e aplicações;
- 4.7.35. Transferência de arquivos;
- 4.7.36. A sala de reunião virtual pessoal deverá permitir seu uso de forma imediata (sem a necessidade de envio de convite), mas também deve possuir mecanismo para envio de convites;
- 4.7.37. Os participantes devem receber uma notificação e ao aceitarem estarão dentro da sala de reunião. Outras formas de reunião ad hoc também são permitidas, contanto que sejam bem simples de uso;
- 4.7.38. Sala de reunião virtual pessoal para no mínimo 30 participantes internos e externos. Todos os participantes devem ter os recursos de áudio conferência, vídeo conferência e compartilhamento de desktop e chat;
- 4.7.39. Vídeo Conferência deve suportar várias resoluções como QCIF, CIF, VGA e HD;
- 4.7.40. Áudio Conferência deve suportar os codecs G.711, G.729 e G.722;
- 4.7.41. A sala de reunião virtual pessoal deve permitir que participantes externos as empresas possam participar da reunião com os mesmos recursos dos participantes internos;
- 4.7.42. A sala de reunião deve disponibilizar um número telefônico para que participantes externos possam participar mesmo que tenha apenas disponível um telefone fixo analógico de tal forma que pelo menos a áudio conferência será possível;
- 4.7.43. Deve ser possível enviar um convite de reunião com o link de Internet para os participantes externos participarem da reunião;
- 4.7.44. O usuário deve possuir um link específico e contínuo, referente a sua sala de reunião virtual;
- 4.7.45. Deverá possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);

- 4.7.46. O aplicativo deverá ser do mesmo fabricante da solução de PABX em nuvem;
- 4.7.47. Deverá possuir criptografia de sinalização através de TLS v1.2 ou superior;
- 4.7.48. Deverá possuir função de redução de ruído ambiente;
- 4.7.49. Deverá possuir função de plano de fundo virtual.

4.8. A SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER EM NUVEM OFERTADA DEVERÁ POSSUIR, NO MÍNIMO, OS SEGUINTE RECURSOS:

- 4.8.1. Possibilidade de habilitar determinados usuários a permitir escuta das ligações gerenciadas pelo Sistema em tempo real;
- 4.8.2. Bilhetagem de todas as ligações originadas e recebidas;
- 4.8.3. Comunicação via chat entre todos os usuários da solução;
- 4.8.4. Capacidade de criação de senhas de utilização do sistema (operador);
- 4.8.5. Contabilizar as ligações realizadas por categoria (ramal, operador e/ou senha);
- 4.8.6. Permitir a criação de categorias para ligações externas para cada ramal de operador;
- 4.8.7. Permitir a criação de tabela de prefixos que podem ser bloqueados ou liberados para efetuar ligações;
- 4.8.8. Permitir a realização de pesquisa de satisfação via URA;
- 4.8.9. Possuir funcionalidades de PABX e Call Center;
- 4.8.10. Permitir a criação de listas negativas (blacklist), de modo que ao inserir números telefônicos nesta lista, a solução ofertada possa identificar estes números ao receber chamadas e tratar de forma diferenciada, podendo encaminhar as ligações para determinados ramais ou filas de atendimento;
- 4.8.11. Cada blacklist criada deve ser acessada e gerenciada somente pelos supervisores. Os supervisores devem ter acesso somente às blacklists de seu sistema (localidade);
- 4.8.12. A utilização das blacklists deverá ser realizada através de página web;

4.9. RELATÓRIOS GERENCIAIS:

- 4.9.1. O sistema deve emitir relatórios gerenciais em tela, através de software específico, com a opção de impressão e envio por e-mail;
- 4.9.2. Os relatórios devem ser emitidos de acordo com a necessidade do supervisor, podendo ser solicitados, no mínimo, os seguintes tipos de relatório: Taxa de abandono (perda) de ligações, Medidas de desempenho dos atendentes, Chamadas atendidas e perdidas por período (5 segundos, 10 segundos, 20 segundos, 30 segundos e acima de 30 segundos), Nível de serviço, Tempo Médio de Atendimento (TMA) individual, Tempo Médio de Atendimento (TMA) por grupo, Tempo Médio

de Atendimento (TMA) total, Tempo Médio em Espera (TME), Tempo Médio de Abandono, Detalhamento das chamadas atendidas e perdidas;

4.9.3. Estes relatórios, quando não explícitos, devem ser emitidos entre parâmetros definidos por períodos de data e hora;

4.9.4. Além dos recursos descritos acima, o sistema ofertado também deverá possuir as seguintes funções/equipamentos:

4.9.4.1. Filas de Atendimento: o sistema deve apresentar gerenciamento de filas de atendimento (fila de espera), demonstrando em tela, através de software específico, o status de cada fila de atendimento, a quantidade de chamadas em espera nas filas, a quantidade de atendentes em fila, a quantidade de chamadas abandonadas e atendidas e a criação de novas filas de atendimento;

4.9.4.2. Monitoramento:

4.9.4.2.1. O sistema deve apresentar supervisão online, em tempo real, com a visualização de status dos atendentes (livre, ocupado, em pausa ou offline), chamadas em espera, chamadas abandonadas, chamadas atendidas, tempo e motivo das pausas no atendimento ou da inoperabilidade do atendente;

4.9.4.2.2. O supervisor poderá escutar e falar com qualquer atendente no intuito de orientar, monitorar e supervisionar, antes, depois ou durante uma ligação.

4.10. DAC (DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS):

4.10.1. Distribuição de chamadas por escalas para as operadoras, com relatórios de nível de serviço, por operação e por operador;

4.10.2. Este sistema deverá receber as chamadas automaticamente e distribuí-las conforme critérios pré-estabelecidos pelo CONTRATANTE;

4.10.3. O sistema também deve possuir capacidade para exportação de dados do DAC para arquivos em formato Excel ou similar (arquivos de extensão .xls, .xlsx, .csv ou compatíveis).

4.11. URA PARA AUTOATENDIMENTO:

4.11.1. Sistema de atendimento automático que ao receber uma nova chamada telefônica reproduz um menu de opções para o cliente;

4.11.2. Deve permitir mensagens customizáveis;

4.11.3. Deve permitir áudio de espera customizáveis;

4.11.4. O Menu inicial deverá ser limitado em opções de 0 a 9;

4.11.5. Deve possuir no mínimo mais 5 níveis (Árvore da URA);

- 4.11.6. Deve possibilitar a reprodução de áudios específicos;
- 4.11.7. Deve permitir o envio da ligação para submenus personalizados;
- 4.11.8. Deve direcionar a ligação diretamente para ramal específico.

4.12. GRAVAÇÃO DE CHAMADAS:

- 4.12.1. O sistema deve possuir capacidade para gravação de todas as chamadas recebidas e realizadas, com possibilidade de acesso às gravações, via web, após autenticação de usuário. Devem ser disponibilizados perfis para somente escuta das gravações e perfis para escuta e download das gravações, para cada localidade de instalação da solução. Estas gravações podem ser sob demanda ou completa, a critério do Contratante;
- 4.12.2. As gravações sob demanda são aquelas onde o atendente aciona a gravação no momento oportuno para registrar a conversação;
- 4.12.3. Nas gravações completas, todas as chamadas telefônicas são gravadas, independente da intervenção do atendente ou supervisor;
- 4.12.4. As gravações poderão ser exportadas ou salvas em arquivos individualizados em qualquer mídia digital e/ou enviadas por e-mail;
- 4.12.5. Estas gravações devem ficar armazenadas em formato MP3, VOX ou WAV e disponíveis para consulta, pelo período mínimo de 12 (doze) meses, e acessadas através dos seguintes filtros:
 - 4.12.5.1. I - Operador;
 - 4.12.5.2. II - Data;
 - 4.12.5.3. III - Hora;
 - 4.12.5.4. IV - Número de Origem;
 - 4.12.5.5. V - Número de Destino;
 - 4.12.5.6. VI - Grupo de Atendimento.
- 4.12.6. A gravação de chamadas ficará limitada apenas a licença do tronco chave utilizada pela telefonista;

4.13. SISTEMA DE TARIFICAÇÃO E BILHETAGEM:

- 4.13.1. A tarifação e bilhetagem abrangerá a todos os ramais;
- 4.13.2. Solução deve disponibilizar relatório de chamadas e de tarifação;
- 4.13.3. Relatórios devem ser gerados por ramal, por localidade e por centro de custo;
- 4.13.4. Deve ser possível selecionar dia de início e término para geração do relatório;
- 4.13.5. Relatórios devem informar número de origem, número de destino, início da chamada, duração e custo;

- 4.13.6. Relatórios devem ser disponibilizados através de um Portal Web;
- 4.13.7. Relatórios devem ser armazenados por um período de 06 meses;
- 4.13.8. Relatórios devem ter a possibilidade de exportação em formato csv, pdf e xls;
- 4.13.9. Deverá ter acesso Web com suporte aos seguintes navegadores: Internet Explorer, Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome;
- 4.13.10. As interfaces e os relatórios deverão estar no idioma português do Brasil;
- 4.13.11. O sistema deverá permitir o pré – agendamento para que o tarifador emita periodicamente os relatórios especificados pelo usuário e envie aos destinatários (via e-mail), de forma automática, sem limite da quantidade de agendamentos;
- 4.13.12. Cada agendamento poderá ser programado para realização diária, semanal, mensal ou em outra periodicidade definida pelo usuário;
- 4.13.13. Deve permitir a emissão de no mínimo os relatórios abaixo, porém, não se limitando a estes:
 - 4.13.13.1. Por grupo de ramais vinculados ao código e/ou departamento e/ou setor etc.;
 - 4.13.13.2. Por ramal;
 - 4.13.13.3. Por faixa de ramais;
 - 4.13.13.4. Por Lista de ramais;
 - 4.13.13.5. Por prefixo;
 - 4.13.13.6. Por categoria de chamada (Local, DDD, DDI; Celular etc.);
 - 4.13.13.7. Por duração, data e hora de cada chamada em determinado período.

4.14. REDUNDÂNCIA

- 4.14.1. Para redundância da Solução, a CONTRATANTE deverá possuir link de internet alternativo de operadoras distintas, de forma a prover redundância do acesso à Internet em todos seus servidores.
- 5.14.2. A Câmara não deverá ser prejudicada caso o provedor fique sem acesso à internet.

4.15. APARELHOS TELEFÔNICOS IP

- 4.15.1. Aparelho IP-Phone PoE, portas Gigabit Ethernet homologado pela Anatel;
- 4.15.2. Poderão ser compatíveis ao fabricante do sistema de telefonia IP utilizado na nuvem;
- 4.15.3. Conectividade de viva-voz full duplex;
- 4.15.4. Interface de rede: 2 LAN RJ-45 10/100/1000 Base-T para PC e conectividade com a Rede LAN;
- 4.15.5. Suporte a fone de ouvido;
- 4.15.6. Contas SIP;
- 4.15.7. LCD multilíngue gráfico com luz de fundo, com no mínimo, 396 x 162 pixels;

- 4.15.8. Deverá possuir no mínimo 4 teclas de funções programáveis com LED;
- 4.15.9. Deverá ter, no mínimo, 7 teclas de funções com as funcionalidades de verificar mensagens, viva-voz, retenção, headset, conferência, transferência e mudo;
- 4.15.10. PoE e fonte de alimentação externa;
- 4.15.11. Suporte completo ao protocolo SIP com ampla interoperabilidade;
- 4.15.12. Sinalização: Caller ID, MWI, DTMF relay – RFC2833, DTMF via SIP INFO;
- 4.15.13. Facilidades suplementares: Call waiting, call hold, call transfer, call forward, 3-way conference (local mix) and network conferencing, mute, speed dial, call pickup, call park;
- 4.15.14. Codificadores de voz de banda larga: G.722, OPUS;
- 4.15.15. Codificadores de voz de banda estreita: G.711µ / a, G.729A / B, OPUS;
- 4.15.16. VoIP e sinalização: SIP – RFC 3261, BLF (busy lamp field), MWI (message waiting indication).
- 4.15.17. Protocolos de Dados: IPv4, TCP, UDP, ICMP, ARP, RTP, SRTP, RTCP-XR, 802.1x, atribuição de IP estático / DHCP, IEEE 802.1p/Q, QoS/ToS, HTTP/HTTPS/DHCP, NTP, FTP/TFTP, LDAP;
- 4.15.18. Segurança: 802.1x, HTTPS, SIP sobre TLS e SRTP;
- 4.15.19. Provisionamento e gerenciamento: Servidor Web para configuração e gerenciamento, atualização de configuração via FTP, TFTP, HTTP, HTTPS, provisionamento de implantação em massa;
- 4.15.20. Suporte de línguas: Inglês, espanhol, português;
- 4.15.21. Conector de fone de ouvido RJ-9;
- 4.15.22. Alimentação: Adaptador de alimentação AC 100V-240V e PoE - Power over Ethernet integrado - IEEE 802.3af;
- 4.15.23. **Os aparelhos telefônicos IP deverão ser fornecidos como serviço, conforme a demanda e permitir pagamentos mensais;**
- 4.15.24. Todos os aparelhos telefônicos deverão ser novos, de primeiro uso e acompanhados dos manuais, não serão aceitos equipamentos reformados ou recondicionados;
- 4.15.25. Deverá constar conteúdo de repasse Hands-On, com informações das configurações dos equipamentos e análise do documento As-Built de implantação;
- 4.15.26. Deverá ser ministrado em ambiente da contratada, por profissional certificado nos equipamentos, preferencialmente pelo mesmo profissional que executará a instalação dos equipamentos;

4.15.27. Deverá ser fornecido, para cada participante e ao fim de cada um dos módulos (LAN e WLAN), certificado de conclusão;

4.15.28. Para validação do treinamento, a média de avaliação dos participantes deverá ser superior a 7, numa avaliação de 0 a 10.

4.16. IMPLANTAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO VOIP

4.16.1. Projeto Executivo:

4.16.1.1. A empresa vencedora **deverá entregar o Plano Executivo** no prazo de **20 (vinte) dias corridos**, a contar da assinatura do contrato, contendo informações detalhadas da solução fornecida, bem como, todas as fases do projeto (planejamento, instalação, configurações, paradas de produção e testes).

4.16.2. Implantação da solução na sede da câmara e edifícios anexos (Anexo e escola do legislativo):

4.16.2.1. Os serviços pertinentes à implantação incluem: instalação, testes, ativação, documentação e orientação técnica aos usuários do sistema;

4.16.2.2. Neste processo será definido, em conjunto com a Câmara Municipal de Sumaré e a Contratada, a forma de consolidação das informações, definição do processo de implantação/integração da solução adquirida com a solução existente, e conclusão do escopo de programações e integrações que deverão ser implementados;

4.16.2.3. Os recursos da solução deverão ser configurados pela Contratada, conforme as orientações e informações fornecidas pela câmara durante a implantação;

4.16.2.4. Durante a fase de implantação dos serviços, a Contratada deverá alocar um Gerente de Projetos que ficará responsável por planejar, coordenar a equipe de técnicos da Contratada e implantar os serviços nas unidades, sendo também o ponto focal (preposto) do contato da Contratada com a câmara, durante o período de implantação da Solução de Comunicação;

4.16.2.5. Deverá ser gerado um caderno de parâmetros que detalha os requisitos e as características técnicas da solução para o seu adequado funcionamento no ambiente da câmara atendendo às necessidades previamente identificadas. Este caderno deverá conter os parâmetros de configuração dos equipamentos de dados existentes atualmente na câmara, visando o tráfego VoIP;

4.16.2.6. Para o levantamento dos requisitos a Contratada deverá inspecionar a rede da câmara utilizando-se de ferramentas adequadas. A verificação da rede faz-se necessária para evitar pontos de falhas e "gargalos" na rede, provocados pelo tráfego de pacotes de voz;

4.16.2.7. Quando da data para ativação da solução, a Contratada deverá acompanhar no mínimo durante uma semana o comportamento da solução, com a disponibilização de técnicos para atuar na solução de problemas;

4.16.2.8. A instalação é de responsabilidade da Contratada e compreende a instalação física de todos os equipamentos, inclusive telefones IP, componentes e software, bem como ativação das conexões e interligações lógicas que compõem a solução contratada;

4.16.2.9. Deverão ser entregues os manuais do usuário e documentos em que constem as especificações dos insumos, suprimentos e/ou materiais a serem utilizados.

4.16.3. Implantação da solução no interior:

4.16.3.1. As instalações deverão obedecer ao mesmo padrão da Sede em todas as outras unidades da câmara, devendo proceder à adequação de acordo com as necessidades de cada unidade;

4.16.3.2. Equipamentos serão considerados instalados e ativos somente após o perfeito funcionamento, a finalização das orientações à equipe técnica e do ateste técnico por parte da equipe técnica da câmara.

4.17. CAPACITAÇÃO

4.17.1. A capacitação será compreendida por um treinamento na modalidade “hands on”, para um grupo de até 04 funcionários indicados pela Contratante, a ser ministrado por instrutor certificado pelo fabricante da solução ofertada;

4.17.2. O conteúdo programático deve contemplar toda a administração do sistema de telefonia proposto;

4.17.3. Fornecer materiais oficiais, apostilas impressas, que abordem todo o conteúdo programático, poderão ser fornecidas em inglês, caso inexista em português.

4.17.4. O treinamento deverá possuir carga horária mínima de duas horas e trinta minutos, a ser integralmente cumprida pelo fornecedor.

4.18.4. Visitas presenciais a cada 30 dias: Disponibilidade para realizar visitas presenciais conforme solicitações da Prefeitura;

4.18.5. Realização de reuniões ou vistorias in loco para tratar de assuntos relacionados aos serviços de telecomunicações.

4.18.6. Possuir um SLA de atendimento presencial de 04 (quatro) horas em caso de solicitação emergencial da CONTRATANTE;

4.19. SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E MONITORAMENTO

4.19.1. A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico e manutenção corretiva nas modalidades remota e on-site, durante a vigência do contrato, para os equipamentos integrantes da solução ofertada, bem como em todos os pontos de rede incluindo mudança de local do ponto de rede, a contar da data de entrega do produto/serviço, com cobertura para eventuais defeitos e/ou problemas, defeitos de fabricação, mão de obra, programação e quaisquer outros problemas que venham a interferir no perfeito funcionamento do sistema;

4.19.2. O suporte técnico e a manutenção corretiva, nas modalidades remota e on-site, deverão ser realizados em período integral, 24 horas por dia, 07 dias por semana, consistindo na reparação das eventuais falhas do produto, de maneira remota ou presencial no local de instalação do equipamento em questão, para realizar o reparo ou a substituição de peças e componentes ou programação, que se apresentem defeituosos ou com falhas, em conformidade com os manuais e normas técnicas específicas dos produtos previstos na contratação;

4.19.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, Portal Web de Atendimento para abertura de chamados, além da opção por telefone com atendente, e além dos 02 (dois) técnicos permanentes, para informação e acompanhamento das ordens de serviço, durante todo a vigência contratual. As ferramentas disponibilizadas deverão fornecer uma numeração única e sequencial para cada registro, data e hora de abertura do chamado e, ainda, permitir o cancelamento e consulta de ordens de serviço;

4.19.4. A CONTRATADA deverá prestar os serviços de suporte técnico, manutenção corretiva e programação remota e presencial durante o período da vigência do contrato.

4.20. Sustentabilidade:

4.20.1. Não se aplica.

4.21. Subcontratação

4.21.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual;

4.22. Garantia do serviço

4.22.1 A empresa fornecedora dos serviços será responsável por fornecer suporte e serviços adicionais durante o período de utilização da solução contratada. O suporte terá início no primeiro dia útil após a aceitação definitiva da solução e terá duração mínima de 1 (um) ano, correspondendo ao prazo mínimo de garantia dos serviços.

Garantia da contratação

4.22.2. Não haverá exigência da garantia da contratação dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21.

4.23. Qualificação técnica

4.23.1. Atestado de Capacidade técnica de experiência anterior na prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), incluindo os serviços de PABX em nuvem a outros órgãos e entidades públicas ou privadas mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica em nome do licitante emitidos pelos tomadores de serviços, com indicação de que os serviços foram prestados de forma satisfatória, nos termos do artigo 67 da Lei nº 14.133/2021.

Registro ou inscrição na entidade profissional competente (inciso IV, art. 67).

4.23.2. Autorização fornecida pela Agencia Nacional de Telecomunicações – (ANATEL) para prestação de Serviço de Telefonia Fixa Comutada - (STFC).

Indicação do pessoal técnico (art. 67, inciso III).

4.23.3. Deverá a licitante comprovar possuir, em seu quadro permanente, profissional de nível técnico ou superior habilitado em Telecomunicações, com registro ativo e regular no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA, o qual será responsável pela execução e acompanhamento dos serviços objeto da contratação. A comprovação do vínculo entre o profissional e a licitante poderá ser feita por meio de contrato social, contrato de trabalho, carteira profissional ou certidão emitida pelo conselho profissional competente, conforme disposto no art. 67, inciso III, da Lei nº 14.133/2021.

4.24. Das premissas:

4.24.1. A CONTRATADA deve possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

4.24.2. A CONTRATANTE será cobrada apenas pelos serviços de ramais e troncos ativos;

4.24.4. A contratada deverá realizar a portabilidade ou fornecer números novos, ficando a critério do órgão público.

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO (ART. 18, SS1º, V DA LEI 14.133/21)

5.1. No que se refere às opções disponíveis no mercado, verificou-se que os serviços de comunicação em nuvem, com fornecimento de ramais físicos e virtuais, soluções de comunicação unificada (UC), estrutura de call center, serviços de operadora e equipamentos com funcionalidade de sobrevivência, são amplamente ofertados por empresas especializadas. Tais empresas possuem experiência comprovada, inclusive no atendimento a órgãos da Administração Pública, e atuam com tecnologias consolidadas, equipes técnicas qualificadas e soluções escaláveis.

5.2. Trata-se de serviço técnico especializado, porém com ampla oferta no mercado, sendo possível identificar diversos fornecedores aptos a atender ao objeto pretendido. Isso possibilita a comparação entre propostas, desde que observadas as exigências de qualificação técnica, requisitos

de desempenho, níveis mínimos de disponibilidade, segurança da informação e funcionalidades compatíveis com o ambiente institucional da Câmara Municipal de Sumaré.

5.3. A prestação de serviços de comunicação em nuvem e telefonia IP (VoIP) é consolidada no mercado nacional, não se verificando barreiras quanto à localização das empresas prestadoras, o que amplia a concorrência e favorece a obtenção de propostas economicamente mais vantajosas para a Administração Pública.

5.4. Para subsidiar a elaboração deste Estudo Técnico Preliminar, foram realizadas as seguintes ações de levantamento de mercado:

5.4.1. Cotações prévias realizadas pelo Setor de Compras da Câmara Municipal de Sumaré, juntadas aos autos do Processo Administrativo nº 235/2025, contendo, no mínimo, três propostas distintas de fornecedores especializados, com escopo semelhante ao ora pretendido;

5.4.2. Consulta a contratações similares realizadas por outras câmaras municipais, prefeituras e órgãos da Administração Pública, envolvendo soluções de telefonia IP, comunicação em nuvem e sistemas de comunicação unificada;

5.4.3. Pesquisas em sistemas oficiais de contratações públicas, como o Compras.gov.br, o Painel de Preços do Governo Federal e o portal da Bolsa Eletrônica de Compras do Estado de São Paulo (BEC/SP), com o objetivo de verificar padrões de preços, tecnologias adotadas, fornecedores atuantes e modalidades de contratação aplicáveis;

5.4.4. Levantamento de empresas especializadas por meio de consulta em fontes públicas, plataformas digitais e contato direto com fornecedores locais, regionais e nacionais, com o intuito de verificar a capacidade técnica, tempo de atuação, certificações técnicas, infraestrutura tecnológica e experiência prévia no setor público.

5.5. A partir da análise das informações coletadas, foi possível identificar fornecedores com plena capacidade técnica e estrutural para atendimento do objeto, reforçando a viabilidade da contratação por meio de processo licitatório competitivo, com ampla oferta de mercado e sem a necessidade de soluções customizadas ou desenvolvimento exclusivo.

Potenciais fornecedores:

RAZÃO SOCIAL	CNPJ	CIDADE	UF
DIGITALNET BRASIL SISTEMAS DE COLABORAÇÃO LTDA	05.933.907/0001-27	RIBEIRÃO PRETO	SP
FACILITA TELECOM LTDA	13.045.960/0001-10	UBA	MG
TALKON SOLUÇÕES EM TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA LTDA	21.679.393/0001-81	CAMPINAS	SP
IUNGO COMUNICAÇÃO E CONECTIVIDADE LTDA	28.323.714/0001-50	SÃO CAETANO DO SUL	SP
VOITEL SOLUÇÕES EM NUVEM LTDA	11.303.601/0001-90	SÃO PAULO	SP

5.7. Soluções Identificadas

Id	Solução
1	PABX ANALÓGICO + CONTRATO DE MANUTENÇÃO
2	PABX EM NUVEM - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de comunicação em nuvem, com fornecimento de ramais físicos, virtuais (softphone), comunicação unificada (UC), call center, serviços de operadora e equipamentos com sobrevivência.

5.8. SOLUÇÃO 1– PABX ANALÓGICO

5.8.1. Considerando que o atual sistema de PABX analógico da Câmara Municipal de Sumaré, da marca Leucotron, encontra-se obsoleto e sem suporte técnico oficial, foi realizada uma busca por empresas autorizadas e especializadas na prestação de serviços de manutenção para esse tipo de equipamento.

5.8.2. Foram realizadas tratativas com empresas do setor, por meio de contatos telefônicos, reuniões e visitas técnicas, nas quais foi apresentado o cenário atual da infraestrutura de comunicação da Câmara. Após análise preliminar por parte das empresas consultadas, foi solicitado o envio de propostas técnicas e comerciais para continuidade da operação com o PABX existente.

5.8.3. Das seis empresas inicialmente contatadas, apenas três formalizaram propostas, demonstrando o baixo interesse do mercado em manter soluções analógicas, em virtude da descontinuidade tecnológica e da escassez de peças e mão de obra especializada. Tal fato reforça a necessidade de migração para uma solução moderna baseada em tecnologia de comunicação em nuvem, que proporcione maior escalabilidade, segurança, flexibilidade operacional e redução de custos com ligações entre ramais e chamadas externas.

5.8.4. Análise de Custos Atuais e Simulados

5.8.4.1. Para fins de análise comparativa e estimativas, foram considerados todos os valores identificados ao longo do presente estudo. Atualmente, a Câmara Municipal de Sumaré arca com os seguintes custos mensais:

- Telefonia Fixa: R\$ 11.732,18
- Licença do Zoom: R\$ 300,00

5.8.4.2. Totalizando um custo mensal de R\$ 12.032,18 apenas com serviços de comunicação fixa e plataforma de videoconferência, conforme ilustrado no gráfico a seguir.

5.8.4.3. Adicionalmente, considerando a possibilidade de manutenção do atual sistema de PABX analógico Leucotron, tomamos como base os valores apresentados em propostas enviadas ao

Setor de Informática. Foram utilizados, para fins de simulação, tanto o menor valor ofertado (R\$ 580,00/mês) quanto o valor global da proposta mais abrangente (R\$ 1.010,00/mês).

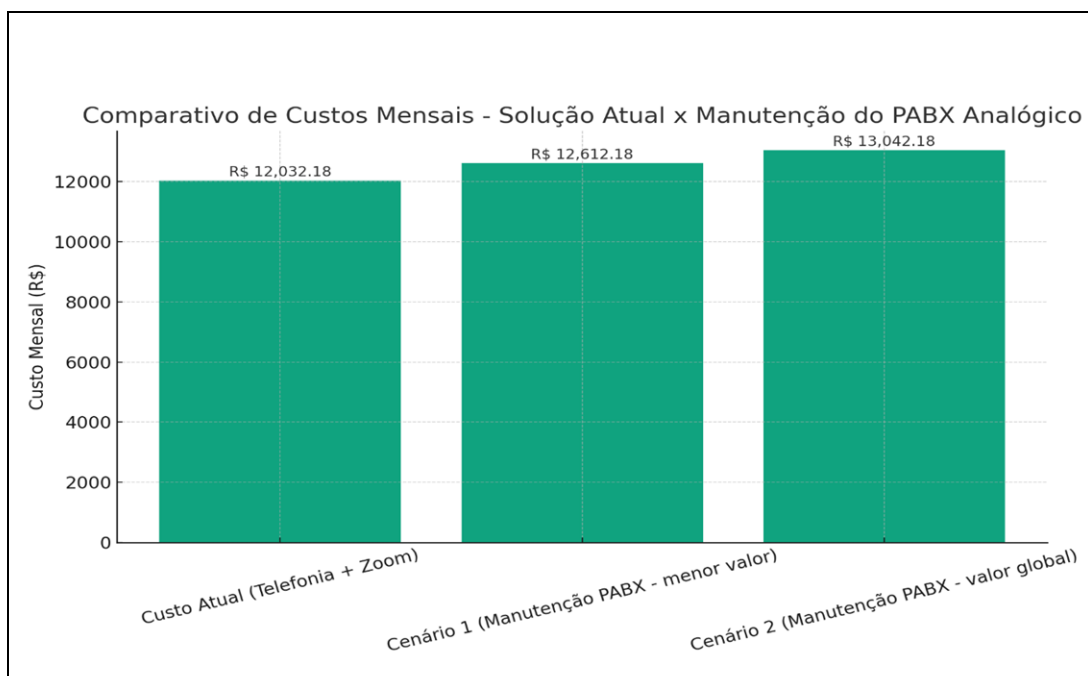
5.8.4.4. Com isso, projetam-se os seguintes cenários:

- Cenário 1 – Menor custo de manutenção:
R\$ 12.032,18 (telefonia fixa + Zoom) + R\$ 580,00 (manutenção PABX) = R\$ 12.612,18/mês
- Cenário 2 – Custo global de manutenção:
R\$ 12.032,18 (telefonia fixa + Zoom) + R\$ 1.010,00 (manutenção PABX) = R\$ 13.042,18/mês

5.8.5. Para fins didáticos, denominamos este conjunto de despesas como “passivo de comunicação”, ou seja, o somatório dos valores atuais despendidos com infraestrutura de telefonia e comunicação remota, acrescido dos custos potenciais com manutenção da solução analógica existente.

5.8.6. Diante dos valores apurados, verifica-se que a manutenção da solução atual representa um custo mensal elevado, aliado à limitação tecnológica de uma infraestrutura defasada. Tal cenário reforça a necessidade de migração para uma solução de PABX em nuvem, que será abordada nas próximas seções deste estudo, demonstrando sua superioridade tanto do ponto de vista financeiro quanto operacional.

5.8.6.1. Gráfico comparativo



5.8.7. Com a adoção do menor valor apresentado nas propostas de manutenção do sistema de PABX analógico, o custo mensal da Câmara Municipal de Sumaré seria elevado para R\$ 12.612,18.

Caso fosse considerado o valor global da proposta mais abrangente, o custo mensal alcançaria R\$ 13.042,18.

5.8.8. Diante desses cenários, observa-se que a continuidade da atual infraestrutura representa um investimento elevado e recorrente, tanto em termos mensais quanto anuais, especialmente quando somada à limitação tecnológica do sistema de PABX local, já defasado e com suporte restrito.

5.8.9. Nesse contexto, torna-se evidente que a manutenção da solução atual não se mostra economicamente vantajosa nem tecnologicamente eficiente. A comparação com alternativas modernas, como a solução de PABX em nuvem, revela claras vantagens em termos de redução de custos, escalabilidade, segurança e aderência às melhores práticas de comunicação corporativa.

5.8.10. Nas seções seguintes, será apresentada uma análise detalhada sobre o funcionamento do PABX em nuvem, demonstrando sua superioridade frente ao modelo tradicional, tanto sob o ponto de vista financeiro quanto operacional.

5.9. SOLUÇÃO 2 – PABX EM NUVEM

5.9.1. De forma geral, o PABX em nuvem é uma solução moderna de telefonia que substitui os antigos sistemas físicos (analógicos ou digitais) por uma plataforma baseada em software, hospedada em servidores externos (datacenters). Ao contrário das soluções tradicionais, que demandam infraestrutura local, espaço físico e manutenção frequente, o PABX em nuvem requer apenas conexão com a internet para funcionar, eliminando a necessidade de equipamentos dedicados instalados nas dependências da instituição.

5.9.2. Entre as principais vantagens do modelo em nuvem, destacam-se:

- **Redução de Custos com Ligações:** Por se tratar de uma solução 100% digital, o sistema opera por meio de conexões IP, o que elimina tarifas por minuto e reduz significativamente os custos com ligações, especialmente em chamadas entre ramais e de longa distância.
- **Mobilidade:** Os ramais em nuvem permitem que os usuários realizem e recebam chamadas de qualquer local com acesso à internet, utilizando aparelhos IP, computadores ou até mesmo smartphones, o que proporciona flexibilidade e maior alcance às atividades institucionais.
- **Controle e Segurança:** A gestão da central pode ser realizada de forma remota, diretamente por meio de um navegador web, permitindo controle mais ágil e centralizado. Além disso, a tecnologia em nuvem facilita a implementação de recursos adicionais como gravação de chamadas, auditoria de uso e controle de acesso.

5.9.3. Referência de Valores – PABX em Nuvem

5.9.3.1. Durante a fase de levantamento de mercado, foram realizadas consultas a empresas especializadas na área de comunicação corporativa. Em uma dessas tratativas, identificou-se uma Ata de Registro de Preços vigente no município de Viana/ES, aprovada no exercício de 2022, referente à contratação de serviços de PABX em nuvem.

5.9.3.2. O fornecedor consultado, que também atende a cidade de Viana, utilizou os valores constantes dessa Ata para apresentar uma estimativa ajustada às necessidades da Câmara Municipal de Sumaré. Embora a adesão direta a essa Ata seja vedada, conforme disposto na Súmula nº 33 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo:

“No sistema de registro de preços, é vedada a adesão à ata por órgão ou entidade que não participou da licitação (‘carona’), excetuadas as hipóteses admitidas em lei federal.”

5.9.3.3. A referida Ata possui validade legal e decorre de processo licitatório regular, podendo, portanto, ser utilizada como referência orçamentária para estimativa de custos no presente estudo.

Item	Especificações	Unid.	Qntd.	Marca/Modelo	Valor Unitário	Valor Total
01	E1 R2 / ISDN ou SipTrunk com 30 CANAIS COM 200 DDR LIGAÇÕES ILIMITADAS FIXO E MOVEL A NIVEL BRASIL.	Mês	12		R\$ 1.963,95	R\$ 23.567,40
02	E1 R2 / ISDN ou SipTrunk com 30 CANAIS COM 100 DDR LIGAÇÕES ILIMITADAS FIXO E MOVEL A NIVEL BRASIL.	Mês	36		R\$ 1.963,95	R\$ 70.702,20
03	E1 R2 / ISDN ou SipTrunk com - 30 CANAIS PARA O SERVIÇO 156	Mês	12		R\$ 1.963,95	R\$ 23.567,40
04	SISTEMA DE TARIFICAÇÃO E BILHETAGEM	Mês	4932	Cisco – Broadworks Método	R\$ 3,31	R\$ 16.324,92
05	LICENÇA RAMAL TIPO I	Mês	1320	Licença: Cisco - Broadworks Aparelho IP: Cisco - 6851	R\$ 33,80	R\$ 44.616,00
06	LICENÇA RAMAL TIPO II	Mês	3120	Cisco – Broadworks Softphone: Cisco – Webex for Broadworks	R\$ 32,67	R\$ 101.930,40
07	LICENÇA RAMAL TIPO III	Mês	480	Cisco – Broadworks Softphone: Cisco – Webex for Broadworks	R\$ 65,05	R\$ 31.224,00
08	LICENÇA RAMAL TIPO IV	Mês	12	Cisco – Broadworks Softphone: Cisco – Webex for Broadworks	R\$ 162,85	R\$ 1.954,20
09	LICENÇA DE AGENTE DE CALL CENTER	Mês	24	Cisco – Broadworks	R\$ 226,20	R\$ 5.428,80
10	LICENÇA DE SUPERVISOR DE CALL CENTER	Mês	12	Cisco – Broadworks	R\$ 334,57	R\$ 4.014,84
11	LICENÇA DE GRAVAÇÃO	Mês	120	Cisco - Broadworks	R\$ 18,00	R\$ 2.160,00
12	LICENÇA URA	Mês	72	Cisco - Broadworks	R\$ 22,26	R\$ 1.602,72
13	IMPLANTAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO VOIP	Un	1		R\$ 16.547,11	R\$ 16.547,11
14	CAPACITAÇÃO	Un	3		R\$ 1.216,67	R\$ 3.650,01

5.9.3.4. Os valores constantes na Ata de Registro de Preços identificada possibilitaram a elaboração de cenários simulados para a implantação da solução de PABX em nuvem, incluindo uma proposta de readequação na quantidade de ramais destinados a cada setor e gabinete da Câmara Municipal de Sumaré.

5.9.4. Como medida de racionalização de recursos, propôs-se inicialmente a padronização da quantidade de ramais nos gabinetes parlamentares, limitando-os a dois (02) ramais por gabinete. Essa sugestão visa reduzir custos, considerando que atualmente existem gabinetes com três (03) e até quatro (04) ramais. A exceção seria o gabinete da Presidência, que manteria dois (02) ramais exclusivos para os assessores. Já os demais setores e departamentos administrativos permaneceriam com a mesma quantidade de ramais atualmente em uso, sem alterações.

5.9.5. Os cenários de implantação foram construídos com base nas modalidades de serviços oferecidos pelas empresas fornecedoras da solução em nuvem, considerando que cada tipo de ramal e funcionalidade agregada possui custos distintos. Todos os tipos de ramais e seus respectivos recursos estarão devidamente detalhados no Termo de Referência.

5.9.5.1. Importante destacar que os cenários aqui apresentados têm caráter meramente demonstrativo, com o objetivo de estimar os custos mensais e anuais envolvidos na implantação da nova solução. As configurações propostas foram elaboradas pelo Setor de Informática e podem ser ajustadas conforme a conveniência, prioridades operacionais e disponibilidade orçamentária da Câmara Municipal de Sumaré.

5.9.6. Primeiro cenário

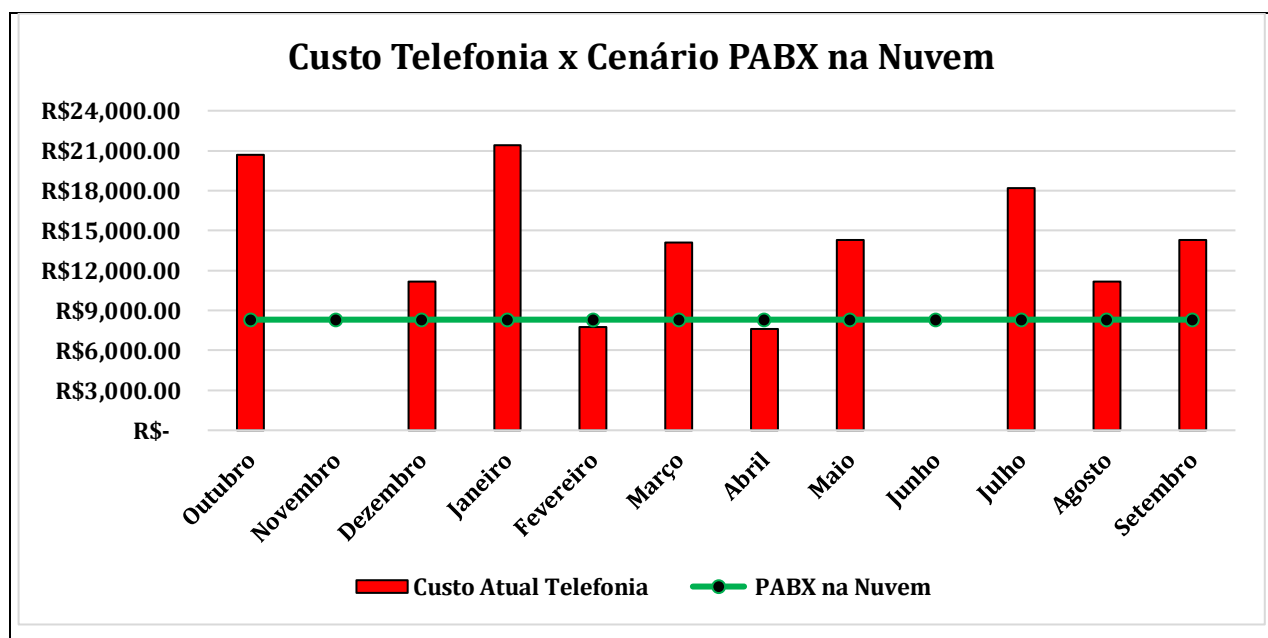
5.9.6.1. Todos os ramais teriam recursos básicos como é utilizado hoje.

Item	Descrição	Qtde	Valor Unitário	Valor Total
E1 R2 / ISDN ou SIP Trunk com 30 canais, com 100 DDR, ligações ilimitadas fixo e móvel a nível Brasil	E1 100 DDR / 30 canais	1	R\$ 1.963,95	R\$ 1.963,95
Licença ramal tipo I	Cisco IP Giga 6851	100	R\$ 33,80	R\$ 3.380,00
Licença URA	Atendimento Automático	1	R\$ 22,26	R\$ 22,26
Licença de Agente de Call Center	Licença de ramal para telefonista	2	R\$ 226,20	R\$ 452,40
Sistema de tarifação e bilhetagem	Software de Tarifação	100	R\$ 3,31	R\$ 331,00
Licença de Gravação	Licença para gravação de ligações externas	100	R\$ 18,00	R\$ 1.800,00
Total Mensal				R\$ 7.949,61

5.9.6.2. Com base no cenário proposto, o custo mensal estimado para a implantação da solução de PABX em nuvem seria de R\$ 7.949,61, valor significativamente inferior ao montante atualmente despendido apenas com serviços de telefonia fixa.

5.9.6.3. A economia potencial torna-se ainda mais expressiva ao considerarmos que, para efeito de projeção, foram incluídos 100 ramais ativos, ou seja, 19 ramais a mais do que os 81 atualmente em operação, prevendo-se, assim, possíveis expansões futuras. Mesmo com esse acréscimo, o custo mensal estimado permanece substancialmente abaixo do valor atual, conforme ilustrado no gráfico a seguir.

5.9.6.4. Esse resultado evidencia a viabilidade econômica da nova solução, reforçando sua atratividade tanto em termos de modernização tecnológica quanto de racionalização dos gastos públicos.



5.9.7. Segundo Cenário

5.9.7.1. Neste cenário, propõe-se a implantação de uma solução híbrida, composta por ramais com recursos básicos e ramais com funcionalidades avançadas, de acordo com as necessidades operacionais de cada setor.

5.9.7.2. A configuração contempla, por exemplo, a utilização de ramais avançados com suporte a softphone (aplicativo para chamadas via celular ou computador) e serviços integrados de videoconferência, os quais poderiam substituir, de forma mais econômica e integrada, a atual licença do Zoom utilizada pela Câmara.

5.9.7.3. A proposta inclui, no mínimo, um ramal avançado por gabinete parlamentar, além da disponibilização desses recursos em setores estratégicos da estrutura administrativa, que possam

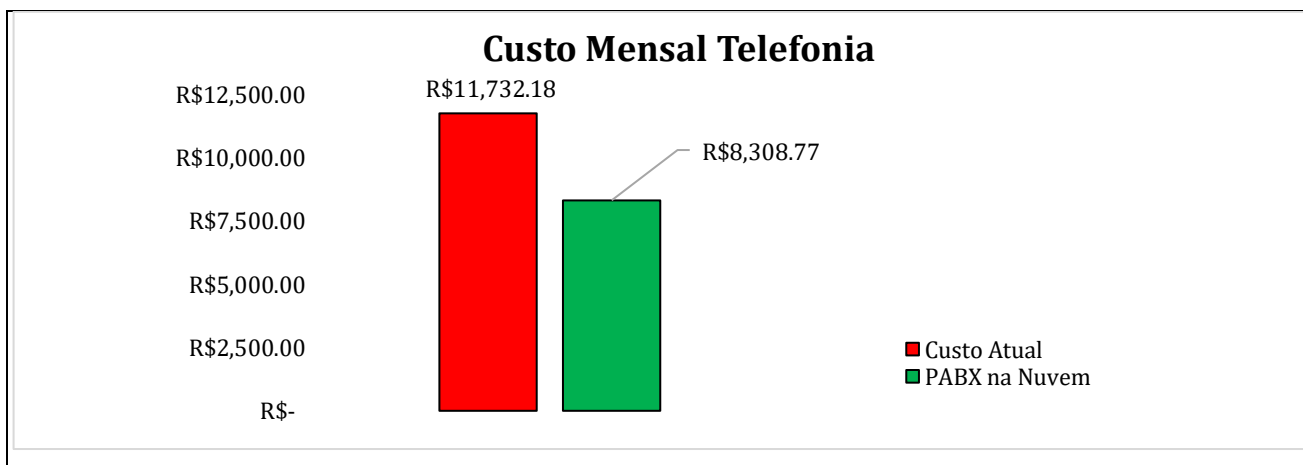
se beneficiar de maior mobilidade e das funcionalidades de videoconferência, como ocorre em reuniões técnicas ou interinstitucionais.

5.9.7.4. Essa combinação visa equilibrar custo-benefício, otimizando o uso da tecnologia conforme a realidade de cada unidade organizacional.

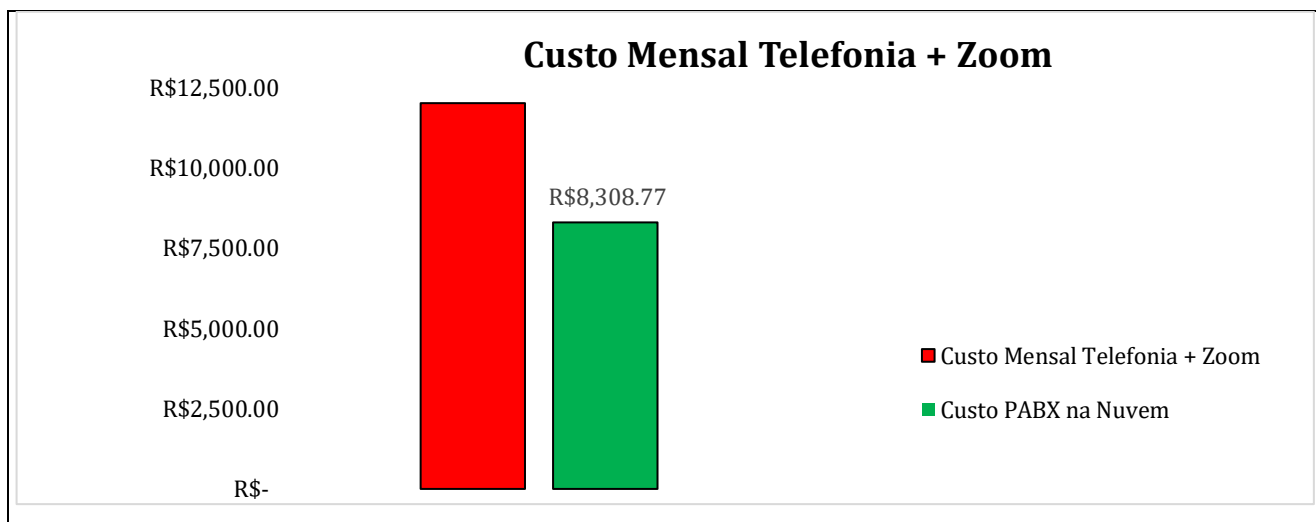
Item	Descrição	Qtde	Valor Unitário	Valor Total
E1 R2 / ISDN ou SIP Trunk com 30 canais, com 100 DDR, ligações ilimitadas fixo e móvel a nível Brasil	E1 100 DDR / 30 canais	1	R\$ 1.963,95	R\$ 1.963,95
Licença ramal tipo I	Cisco IP Giga 6851	36	R\$ 33,80	R\$ 1.216,80
Licença ramal tipo III	Cisco IP Giga 6851 / Cisco Webex	45	R\$ 65,05	R\$ 2.927,25
Licença URA	Atendimento Automático	1	R\$ 22,26	R\$ 22,26
Licença de Agente de Call Center	Licença de ramal para telefonista	2	R\$ 226,20	R\$ 452,40
Sistema de tarifação e bilhetagem	Software de Tarifação	81	R\$ 3,31	R\$ 268,11
Licença de Gravação	Licença para gravação de ligações externas	81	R\$ 18,00	R\$ 1.458,00
Total Mensal				R\$ 8.308,77

5.9.7.5. Para o cálculo utilizamos os 81 ramais que temos, sem nenhum adicional. E o resultado também foi satisfatório.

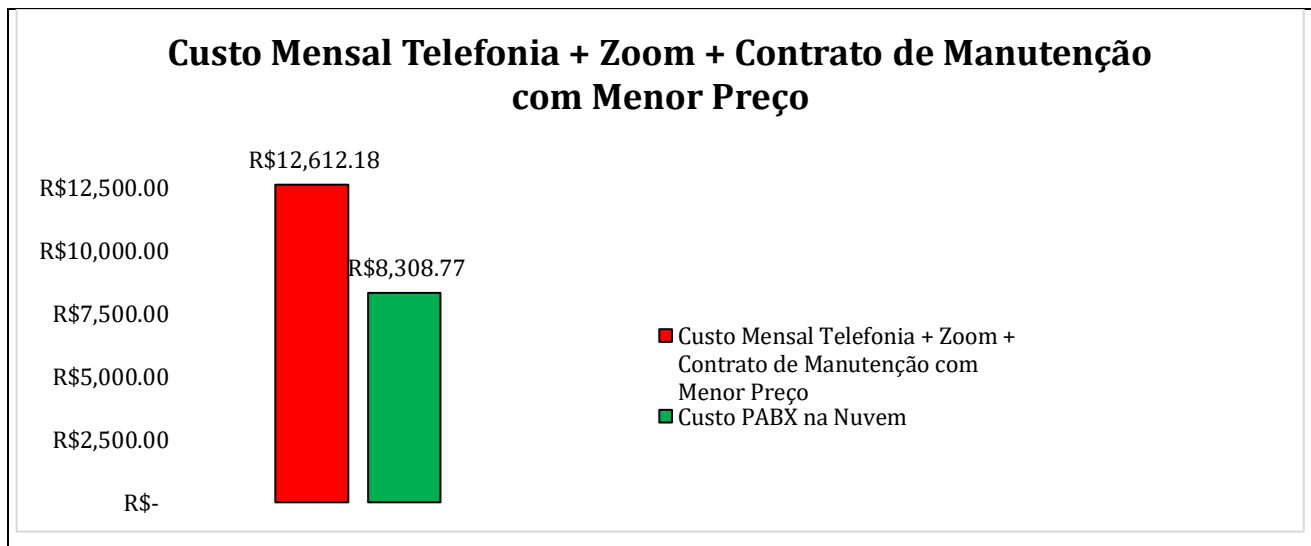
5.9.7.6. No gráfico abaixo, em vermelho representa apenas o nosso custo em telefonia fixa e em verde a solução de PABX na nuvem.



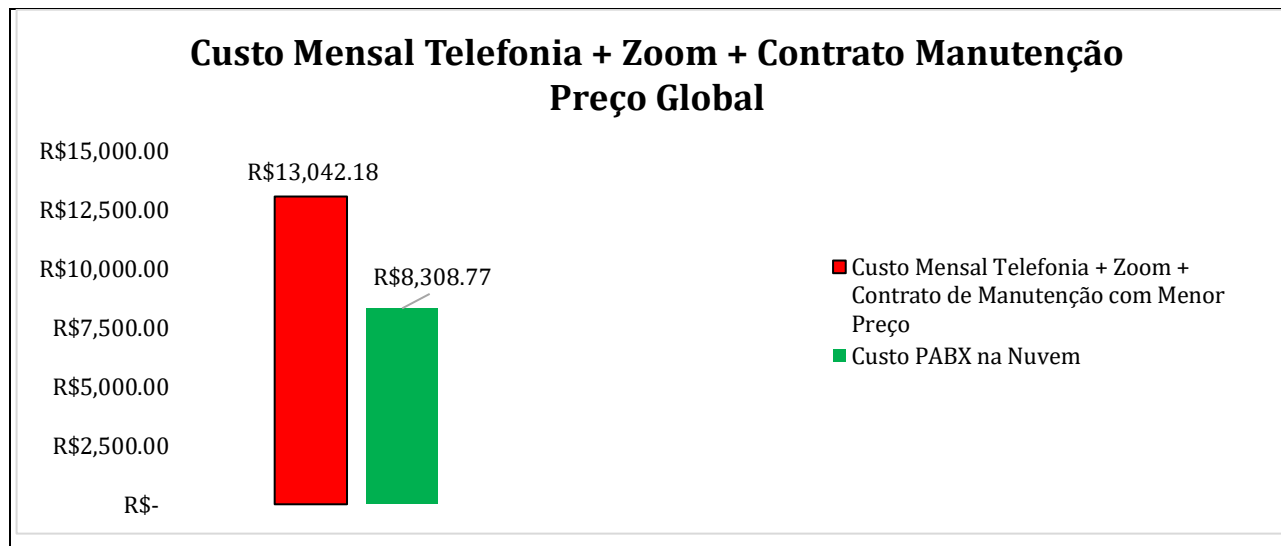
5.9.7.7. No gráfico a seguir, incluímos o preço do programa Zoom, visto que o ramal avançado possui sistema de vídeo conferência.



5.9.7.8. Neste próximo gráfico incluímos além do custo de telefonia fixa e do contrato mensal do Zoom, um contrato de manutenção PABX. No gráfico a seguir foi utilizado o menor preço das cotações.

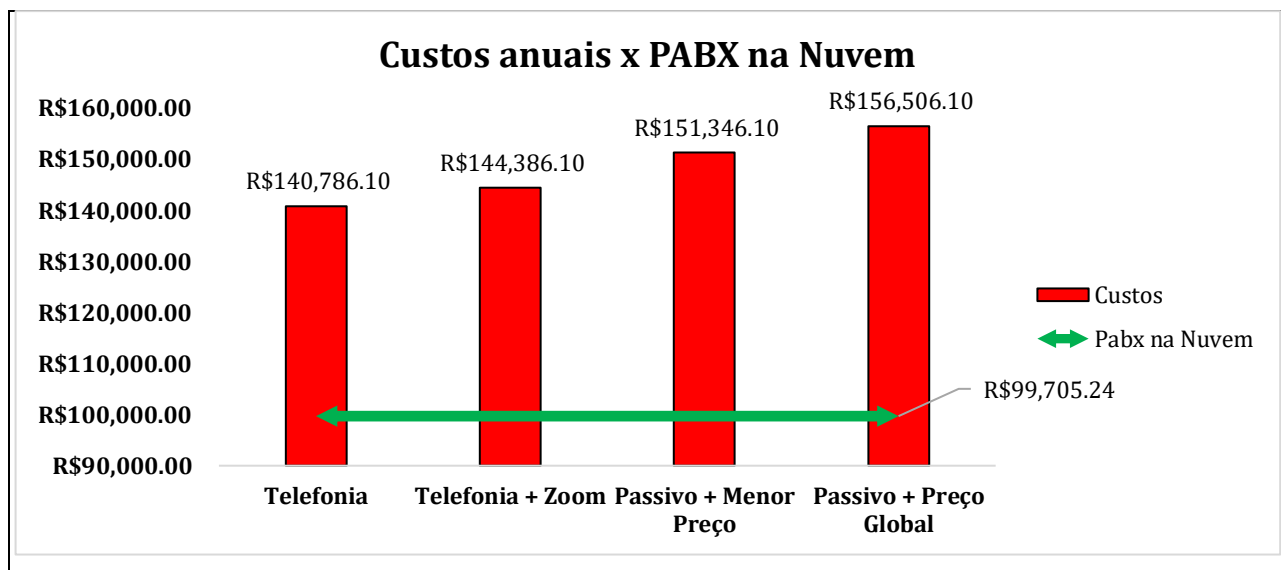


5.9.7.9. E por fim, utilizamos o preço global no contrato de manutenção.

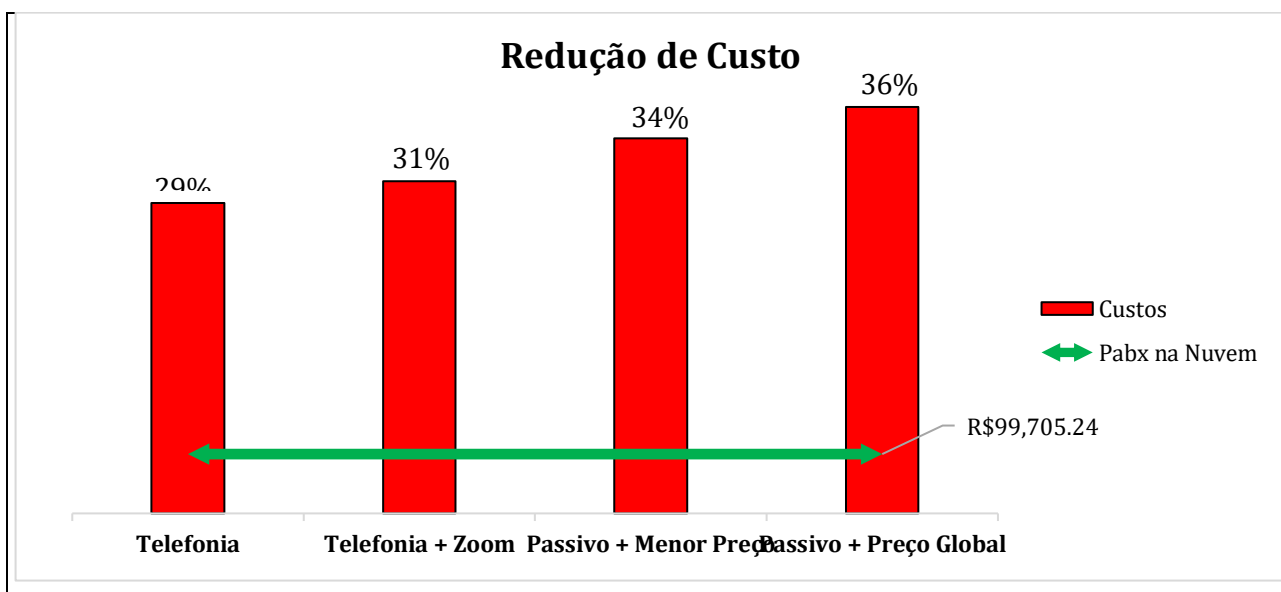


5.9.7.10. Observa-se que o valor da mensalidade da solução de PABX em nuvem permanece estável, enquanto os custos associados ao modelo tradicional (PABX local) variam em função dos diferentes valores apresentados nas propostas de manutenção.

5.9.7.11. O comparativo a seguir evidencia, de forma clara, a diferença de custo entre a solução em nuvem e os diversos cenários simulados com base na manutenção do PABX local, reforçando a economicidade da alternativa baseada em tecnologia de comunicação em nuvem.



5.9.7.12. Em termos de redução de custos, estima-se uma economia aproximada de 30% em relação aos gastos atuais com serviços de telefonia fixa e videoconferência. Tal economia contribuiria para a racionalização das despesas públicas, evitando desperdícios sem comprometer a qualidade, a continuidade ou a eficiência dos serviços de comunicação institucional.



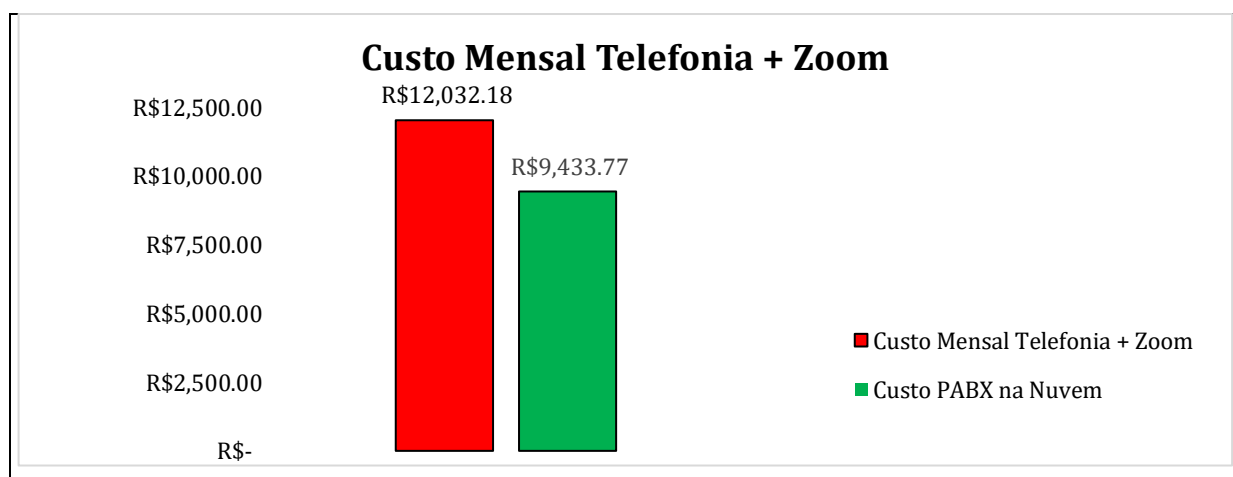
5.10. Terceiro cenário

5.10.1. Todos os ramais teriam os recursos avançados de softphone e serviço de vídeo conferência.

5.10.2. Como sugestão do departamento de informática o segundo cenário, seria o recomendado, pois existem ramais que a função básica já atenderia, não necessitando pagar mais para um recurso que não será usado.

Item	Descrição	Qtde	Valor Unitário	Valor Total
E1 R2 / ISDN ou SIP Trunk com 30 canais, com 100 DDR, ligações ilimitadas fixo e móvel a nível Brasil	E1 100 DDR / 30 canais	1	R\$ 1.963,95	R\$ 1.963,95
Licença ramal tipo III	Cisco IP Giga 6851 / Cisco Webex	81	R\$ 65,05	R\$ 5.269,05
Licença URA	Atendimento Automático	1	R\$ 22,26	R\$ 22,26
Licença de Agente de Call Center	Licença de ramal para telefonista	2	R\$ 226,20	R\$ 452,40
Sistema de tarifação e bilhetagem	Software de Tarifação	81	R\$ 3,31	R\$ 268,11
Licença de Gravação	Licença para gravação de ligações externas	81	R\$ 18,00	R\$ 1.458,00
Total Mensal				R\$ 9.433,77

5.10.3. Mesmo com esse terceiro cenário, totalmente utópico e desnecessário para a Câmara Municipal de Sumaré, ainda sim é mais vantajoso ter a opção de PABX na nuvem. A economia ficaria por volta de 20%.



5.10.4. A análise técnica realizada evidencia que a adoção da solução de PABX em nuvem apresenta-se como a alternativa mais vantajosa para a Câmara Municipal de Sumaré, tanto sob o ponto de vista financeiro, com a perspectiva de redução significativa de custos operacionais, quanto sob o aspecto tecnológico, ao permitir a modernização da infraestrutura de comunicação institucional.

5.10.5. A implementação dessa solução representa um avanço na eficiência da gestão pública, ao incorporar uma tecnologia amplamente consolidada no setor de telecomunicações, com maior flexibilidade, escalabilidade, segurança e aderência às demandas atuais de mobilidade e comunicação integrada.

Conclusão

5.11. Após análise das possíveis soluções para atender à demanda de modernização, ampliação e segurança da infraestrutura de comunicação institucional da Câmara Municipal de Sumaré, concluiu-se que a alternativa mais viável é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de comunicação em nuvem, com tecnologias integradas de voz sobre IP (VoIP), comunicação unificada e mecanismos de alta disponibilidade.

5.11.1. A contratação de empresa especializada visa à implementação de uma solução robusta e integrada de comunicação em nuvem, abrangendo o fornecimento de ramais físicos e virtuais (softphones), central de atendimento (call center), serviços de operadora com ligações locais e nacionais ilimitadas, comunicação unificada (UC) e equipamentos com funcionalidade de sobrevivência, conforme detalhado no Termo de Referência.

5.11.2. A solução contratada prevê a entrega de um serviço contínuo, com alta disponibilidade, segurança criptográfica, funcionalidades avançadas de comunicação interna e externa, e suporte técnico especializado, assegurando a continuidade das atividades administrativas e legislativas da Câmara, mesmo em situações de falhas ou interrupções nos serviços de internet.

5.11.3. A natureza técnica do serviço exige conhecimentos específicos em redes IP, segurança da informação, integração de sistemas de comunicação, gestão de telefonia e manutenção de infraestrutura de alta disponibilidade, competências que não estão plenamente disponíveis na estrutura técnica atual da Câmara Municipal de Sumaré. A contratação externa garante qualidade, confiabilidade, suporte contínuo e mitigação de riscos operacionais.

5.11.4. Sob o ponto de vista econômico, a contratação representa maior vantagem quando comparada à internalização da solução, pois evita custos estruturais com aquisição e manutenção de equipamentos, contratação e capacitação de equipe técnica própria e aquisição de licenças de software. Além disso, permite a obtenção de um serviço dimensionado às necessidades da Câmara, com escalabilidade e previsibilidade de custos mensais, proporcionando ganhos de eficiência e economicidade.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO (Art. 18, §1º, VII da Lei nº 14.133/2021)

6.1. A solução proposta compreende uma ampla gama de recursos voltados ao atendimento das necessidades operacionais da Câmara Municipal de Sumaré, abrangendo desde o fornecimento, instalação e configuração até a manutenção preventiva, corretiva e perfectiva dos sistemas envolvidos. Também estão incluídos treinamento técnico, canais de suporte, sistema de gestão e monitoramento, bem como o fornecimento de aparelhos telefônicos IP, softphones e headsets. Trata-se de uma solução projetada para proporcionar uma experiência de comunicação institucional moderna, eficiente e integrada, garantindo suporte completo às atividades legislativas e administrativas.

6.2. Considerando a análise técnica e econômica realizada, a solução considerada mais adequada consiste na contratação, por meio de processo licitatório, de empresa especializada na prestação de serviços de comunicação em nuvem. A solução deverá contemplar o fornecimento de ramais físicos, ramais virtuais (softphones), comunicação unificada (UC), central de atendimento (call center), serviços de operadora e equipamentos com funcionalidade de sobrevivência, assegurando o funcionamento contínuo do sistema mesmo em casos de indisponibilidade temporária da conexão principal. O critério de julgamento a ser adotado será o de menor preço, desde que atendidos integralmente os requisitos técnicos estabelecidos no Termo de Referência.

6.3. A referida alternativa demonstra-se viável sob os aspectos técnico e econômico, além de estar alinhada às boas práticas de gestão pública e aos princípios da modernização administrativa. A adoção da comunicação em nuvem representa um avanço institucional, promovendo maior eficiência, escalabilidade, disponibilidade e segurança da informação, ao mesmo tempo em que permite uma redução significativa nos custos operacionais, especialmente em comparação aos modelos tradicionais de telefonia fixa e analógica.

6.4. A contratação possibilitará à Câmara Municipal de Sumaré o acesso a tecnologias atualizadas, metodologias consolidadas no mercado e a equipes técnicas com experiência comprovada, garantindo a adequada implantação, configuração e suporte da nova solução. Trata-se de uma arquitetura de comunicação flexível e escalável, que pode ser ampliada conforme a evolução das necessidades institucionais, sem comprometer a continuidade das atividades legislativas e administrativas.

6.5. Sob a ótica econômico-financeira, a solução apresenta vantagens relevantes, pois evita a necessidade de investimentos elevados em infraestrutura física, aquisição de equipamentos próprios e contratação de equipe técnica dedicada. A adesão a um modelo baseado em serviço sob

demanda possibilita maior previsibilidade orçamentária, com custos mensais fixos e controláveis, além de garantir entregas mensuráveis, com escopo e prazos bem definidos.

6.6. No escopo da solução contratada, deverá ser incluída a portabilidade de todos os números telefônicos atualmente utilizados pela Câmara Municipal de Sumaré, abrangendo tanto as linhas analógicas quanto os troncos digitais E1, conforme detalhamento a seguir. A empresa contratada será integralmente responsável por realizar todos os procedimentos técnicos e administrativos necessários à portabilidade, junto à nova operadora, em estrita conformidade com as normas e diretrizes estabelecidas pela ANATEL:

Linhas Analógicas	Tronco E1	
(19) 3873-4523	(19) 3883-8810	(19) 3883-8830
(19) 3873-4839	(19) 3883-8811	(19) 3883-8831
(19) 3873-4796	(19) 3883-8812	(19) 3883-8832
(19) 3873-5333	(19) 3883-8813	(19) 3883-8833
(19) 3873-4050	(19) 3883-8814	(19) 3883-8834
(19) 3883-5393	(19) 3883-8815	(19) 3883-8835
(19) 3873-2336	(19) 3883-8816	(19) 3883-8836
(19) 3828-6014	(19) 3883-8817	(19) 3883-8837
(19) 3828-6992	(19) 3883-8818	(19) 3883-8838
(19) 3873-7237	(19) 3883-8819	(19) 3883-8839
(19) 3873-4814	(19) 3883-8820	(19) 3883-8840
(19) 3873-6451	(19) 3883-8821	(19) 3883-8841
(19) 3828-7291	(19) 3883-8822	(19) 3883-8842
(19) 3873-4439	(19) 3883-8823	(19) 3883-8843
(19) 3828-6291	(19) 3883-8824	(19) 3883-8844
(19) 3873-4313	(19) 3883-8825	(19) 3883-8845
(19) 3873-4734	(19) 3883-8826	(19) 3883-8846
(19) 3873-6493	(19) 3883-8827	(19) 3883-8847
(19) 3873-7205	(19) 3883-8828	(19) 3883-8848
(19) 3873-6454	(19) 3883-8829	(19) 3883-8849

6.7. Adicionalmente, todos os ramais internos atualmente utilizados pelas unidades administrativas e gabinetes parlamentares deverão ser configurados e integrados à nova plataforma de comunicação em nuvem (PABX virtual), observando-se as necessidades operacionais de cada setor. A solução deverá prever capacidade de ampliação futura da quantidade de ramais e de funcionalidades, respeitando a arquitetura implantada e garantindo a escalabilidade do sistema conforme o crescimento institucional.

7. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SER CONTRATADAS (ART. 18, §1º, VI DA LEI 14.133/21)

7.1. A definição dos quantitativos estimados baseou-se no atual plano de rede em operação na Câmara Municipal de Sumaré, considerando-se as necessidades identificadas pelos setores técnicos e administrativos.

7.2. As quantidades previstas contemplam o planejamento da reestruturação da rede de dados com fio (LAN) e sem fio (WLAN), de forma a garantir a continuidade e a melhoria dos serviços de conectividade no ambiente institucional.

7.2. Quadro Estimativo:

ITEM	CAT. SERV.	DESCRIÇÃO DO PRODUTO OU SERVIÇO	TIPO	QUANTIDADE MÊS	VALOR MENSAL (R\$)	QUANTIDADE ANUAL	VALOR ANUAL (R\$)
1	26050	Prestação de serviços de comunicação em nuvem, com ramais físicos, virtuais (softphone), serviço de comunicação unificada (UC), call center, serviços de operadora e equipamentos com sobrevivência, que incluem:					
		E1 R2/ISDN OU SIPTRUNK COM 30 CANAIS COM ATÉ 85 DDRs LIGAÇÕES ILIMITADAS FICO MOVEI NACIONAL	MENSAL	1	1885,40	12	22624,80
		LICENÇA TIPO I	MENSAL	27	1156,81	12	13881,68
		LICENÇA TIPO II	MENSAL	58	2918,91	12	35026,88
		SERVIÇO DE URA	MENSAL	1	22,91	12	274,92
		LICENÇA TARIFAÇÃO	MENSAL	1	117,33	12	1408,00
		LICENÇA GRAVAÇÃO	MENSAL	1	17,12	12	205,44
		LICENÇA TELEFONISTA	MENSAL	1	59,00	12	708,00
		LOCAÇÃO DE APARELHOS IP 10/100/1000	MENSAL	85	1446,00	12	17352,00
Valor total mensal (item 1) R\$				7623,48	Valor anual (item 1) R\$	91481,72	
2	13781	IMPLANTAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO VOIP	ÚNICO	1	6682,34	1	6682,34
3	21172	CAPACITAÇÃO	ÚNICO	1	1388,97	1	1388,97
VALOR GLOBAL (R\$)					R\$ 99.553,03		

*Os códigos não são exatamente os mesmos do CATMAT. Entretanto, são os que mais se assemelham.

7.3. O dimensionamento considerou a projeção de demandas para o período de 12 (doze) meses, assegurando que os recursos a serem contratados atendam de forma eficaz à expansão, manutenção e modernização da infraestrutura de rede da Câmara Municipal de Sumaré.

8. ESTIMATIVA DO VALOR CONTRATAÇÃO (ART.18, §1º, VI DA LEI 14.133/22)

8.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 99.553,03 (noventa e nove mil, quinhentos e cinquenta e três reais e três centavos), conforme pesquisa atualizada de preços realizada pelo Setor de Compras, com base em cotações de mercado atualizadas e compatíveis com as especificações técnicas do objeto.

8.2. Considerando a natureza do objeto — serviço comum de tecnologia da informação, relativo à comunicação em nuvem — e o valor estimado da contratação, adotar-se-á a modalidade Pregão, com critério de julgamento pelo menor preço global, nos termos do art. 28, inciso I da Lei nº 14.133/2021, observadas as demais disposições legais e regulamentares pertinentes.

9. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO (Art. 18, §1º, VIII da Lei nº 14.133/2021)

9.1. Considerando a natureza do objeto — prestação de serviços integrados de comunicação em nuvem, com fornecimento de PABX virtual, ramais físicos e virtuais (softphones), comunicação unificada (UC), call center, serviços de operadora e equipamentos com funcionalidade de sobrevivência — conclui-se que **NÃO** há viabilidade técnica ou operacional para o fracionamento da solução.

9.2. A presente contratação tem por objeto a prestação de serviços integrados de comunicação em nuvem, compreendendo PABX virtual, ramais físicos e virtuais (softphones), comunicação unificada (UC), call center, serviços de operadora e equipamentos com funcionalidade de sobrevivência.

9.3. Trata-se de um conjunto de componentes interdependentes, que integram uma solução única e coesa de comunicação institucional. A eficiência e a funcionalidade do sistema dependem da plena compatibilidade tecnológica, da uniformidade na configuração dos dispositivos, do gerenciamento unificado da solução e da continuidade operacional entre todos os elementos envolvidos.

9.4. O fracionamento desse objeto comprometeria diretamente a padronização da solução, dificultando a interoperabilidade entre sistemas, a integração dos serviços e o controle operacional centralizado. Tal separação tenderia a gerar inconsistências na comunicação, riscos de falhas técnicas, sobreposição de responsabilidades e perda de desempenho global da infraestrutura de comunicação.

9.5. Diante disso, conclui-se que o objeto é tecnicamente indivisível, sendo sua contratação em lote único essencial para garantir a eficácia, a eficiência e a confiabilidade da solução, em conformidade com os princípios da economicidade, continuidade do serviço público e da eficiência administrativa estabelecidos na Lei nº 14.133/2021.

10. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES (LEI 14.133/21, ART.18, §1º, XI)

10.1. Não se verifica contratações correlatas nem interdependentes para a viabilidade e contratação desta demanda, sendo a contratação gerenciada diretamente entre a Câmara e o prestador.

11. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos, conforme **Nota de Reserva: Ficha 16** 01.01.01.031.0005.2.009.339039.01.1100000. Elemento 39 - Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica – Subelementos 58: Serviços de Telecomunicações da Câmara Municipal de Sumaré.

12. RESULTADOS PRETENDIDOS (LEI 14.133/21, ART.18, §1º, IX)

12.1. A presente contratação tem por objetivo alcançar, de forma clara e mensurável, os seguintes resultados pretendidos:

- a) Implantação de solução completa de comunicação em nuvem na Câmara Municipal de Sumaré, contemplando PABX virtual, ramais físicos e virtuais (softphones), comunicação unificada (UC), call center, serviços de operadora e equipamentos com funcionalidade de sobrevivência;
- b) Substituição integral da estrutura de telefonia tradicional por uma arquitetura moderna, flexível e escalável, garantindo maior disponibilidade dos serviços, qualidade de áudio, integração entre unidades e redução de custos operacionais;
- c) Portabilidade bem-sucedida de todos os números telefônicos atualmente utilizados pela Câmara Municipal de Sumaré — tanto linhas analógicas quanto troncos digitais E1 — com continuidade plena da comunicação institucional durante o processo de migração;
- d) Configuração e ativação de todos os ramais internos, físicos e virtuais, conforme a necessidade dos setores administrativos e gabinetes parlamentares, com possibilidade de ampliação futura;
- e) Treinamento técnico e operacional dos servidores envolvidos na utilização da nova plataforma, incluindo o uso de softphones, recursos de UC, gestão de chamadas e funcionalidades do call center, visando ao pleno aproveitamento das ferramentas disponíveis;
- f) Entrega de todos os dispositivos e acessórios necessários, como aparelhos telefônicos IP e headsets, devidamente instalados, testados e integrados ao ambiente de rede da Câmara Municipal;
- g) Disponibilização de sistema de gestão e monitoramento da comunicação, com painéis, relatórios e ferramentas de supervisão que permitam o controle em tempo real, auditoria de chamadas e acompanhamento de indicadores de desempenho;

h) Garantia de suporte técnico especializado, manutenção preventiva, corretiva e perfectiva, durante toda a vigência contratual, assegurando a estabilidade e a continuidade da solução implantada;

i) Formalização de todos os produtos e entregas previstas no escopo contratado, mediante apresentação de cronogramas, relatórios técnicos, manuais operacionais, documentação de rede e evidências de capacitação, em conformidade com os prazos e parâmetros estabelecidos no Termo de Referência.

12.2. Ao final da execução contratual, espera-se que a Câmara Municipal de Sumaré disponha de uma infraestrutura moderna de comunicação integrada, com alta disponibilidade, controle gerencial, escalabilidade e suporte contínuo, assegurando a eficiência da comunicação institucional interna e externa e contribuindo diretamente para a melhoria da gestão pública e da prestação dos serviços legislativos.

13. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS (LEI 14.133/21 ART.18, §1º, X)

13.1. Não há providências especiais a serem adotadas para a contratação.

14. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS (LEI 14.133/21 ART.18, §1º, XII)

15.1. Não se vislumbra a ocorrência de possíveis impactos ambientais gerados pela presente contratação.

14.2. A contratada deve conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, a legislação ambiental para a prevenção de adversidades ao meio ambiente e à saúde dos trabalhadores e demais envolvidos na prestação dos serviços, devendo ainda estimular as boas práticas de otimização de recursos, redução de desperdícios e menor poluição.

15. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE (LEI 14.133/21, ART.18, §1º, XIII)

15.1. A estimativa de custo para a contratação dos serviços de comunicação em nuvem, abrangendo PABX virtual, ramais físicos e virtuais (softphones), comunicação unificada (UC), call center, serviços de operadora, fornecimento de equipamentos com funcionalidade de sobrevivência e demais componentes técnicos, é de R\$ 99.553,03 (noventa e nove mil, quinhentos e cinquenta e três reais e três centavos), conforme estudo do departamento de informática e levantamento preliminar de preços realizado pelo Setor de Compras, detalhado na tabela constante do item 7.2 deste Estudo Técnico Preliminar.

15.2. Ressalta-se que o valor mencionado possui caráter meramente estimativo e poderá ser atualizado no decorrer do processo de contratação, de acordo com eventuais novas pesquisas de

mercado, variações econômicas ou adequações técnicas, a serem apuradas pela unidade responsável pelas aquisições.

15.3. Considerando o valor total estimado e a natureza do objeto como serviço comum de tecnologia da informação, a contratação deverá ocorrer por meio da modalidade Pregão, com critério de julgamento pelo menor preço global, em conformidade com o disposto no art. 28, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, observadas as demais disposições legais aplicáveis e as diretrizes constantes no Termo de Referência.

15.4. Após análise das normas legais, das necessidades institucionais, das práticas de mercado e dos contratos públicos similares, conclui-se que a contratação de empresa especializada em serviços integrados de comunicação em nuvem representa a solução mais eficaz, segura e economicamente vantajosa para atender à demanda da Câmara Municipal de Sumaré. A contratação deverá obedecer às condições técnicas e operacionais detalhadas no Termo de Referência e terá vigência conforme planejamento institucional e cronograma de implantação e suporte.

16. Responsáveis

16.1. Divisão Tecnologia e Inovação

16.2. Responsável: Eric Jean Faria

Sumaré, 07 de novembro de 2025

ERIC JEAN FARIA

GESTOR DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

Razão Social:

CNPJ:

Endereço:

Telefone:

E-mail:

OBJETO: Contratação de empresa especializada serviços de comunicação em nuvem, com ramais físicos, virtuais (softphone), serviço de comunicação unificada (uc), call center, serviços de operadora e equipamentos com sobrevivência, conforme Termo de Referência (TR).

ITEM	CAT. SERV.	DESCRIÇÃO DO PRODUTO OU SERVIÇO	TIPO	QUANTIDADE MÊS	VALOR MENSAL (R\$)	QUANTIDADE ANUAL	VALOR ANUAL (R\$)
1	26050	Prestação de serviços de comunicação em nuvem, com ramais físicos, virtuais (softphone), serviço de comunicação unificada (UC), call center, serviços de operadora e equipamentos com sobrevivência, que incluem:					
		E1 R2/ISDN OU SIPTRUNK COM 30 CANAIS COM ATÉ 85 DDRs LIGAÇÕES ILIMITADAS FICO MOVEL NACIONAL	MENSAL	1		12	
		LICENÇA TIPO I	MENSAL	27		12	
		LICENÇA TIPO II	MENSAL	58		12	
		SERVIÇO DE URA	MENSAL	1		12	
		LICENÇA TARIFAÇÃO	MENSAL	1		12	
		LICENÇA GRAVAÇÃO	MENSAL	1		12	
		LICENÇA TELEFONISTA	MENSAL	1		12	
		LOCAÇÃO DE APARELHOS IP 10/100/1000	MENSAL	85		12	
Valor total mensal (item 1) R\$						Valor anual (item 1) R\$	
2	13781	IMPLANTAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO VOIP	ÚNICO	1		1	
3	21172	CAPACITAÇÃO	ÚNICO	1		1	
VALOR GLOBAL (R\$)							

Os valores (unitário e total) deverão ser apresentados, cotado em moeda corrente nacional, com até 2(duas) casas decimais após a vírgula, em algarismos, apurado à data prevista para a apresentação da mesma, conforme previsto no Edital.

Atenção: Nos valores acima apresentados deverão estar embutidos os custos com todas as despesas referentes à execução do objeto contratado, conforme especificações do Edital e seus anexos.

VALIDADE DA PROPOSTA: Será de 60 (sessenta) dias a contar da data de sua apresentação nesta licitação.

INDICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PARA ASSINATURA DO CONTRATO

Representante Legal (Nome Legível):

() Sócio () Procurador Profissão:

RG: CPF:

Nacionalidade: Estado Civil:

Endereço:

Telefone: E-mail:

Assinatura:

REPRESENTANTE RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Representante:

Cargo:

RG/CPF:

Telefone:

E-mail:

DADOS BANCÁRIOS

Banco: Agência:

Conta para depósito: Titular:

_____, ____ de ____ de ____.

Assinatura e carimbo do Representante Legal.

**ANEXO III –
MODELO DE CREDENCIAMENTO**

Credenciamos o(a) Sr.(a) **XXXXXX**, portador(a) da Cédula de Identidade n.º **XXXXXX** e CPF n.º **XXXXXX**, a participar do Pregão instaurado pela CÂMARA MUNICIPAL DE SUMARÉ, sob o n.º **XXXXXX**, na qualidade de REPRESENTANTE LEGAL, outorgando-lhe plenos poderes para pronunciar-se em nome da licitante **XXXXXX**, CNPJ nº **XXXXXX**, bem como formular propostas e praticar todos os demais atos inerentes ao certame.

() Declaramos que estamos ciente e concordamos com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório, em conformidade com o inciso I do artigo 63, da Lei 14.133/2021;

() Declaramos que não empregamos menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não empregamos menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição. (anexo IV)

() Declaramos que não possuímos, em nossa cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal. (anexo IV)

() Declaramos que cumprimos as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas na Lei nº 13.146, de 2015 e inciso XVII do art. 92 e art. 116, parágrafo único, da Lei 14.133/2021. (anexo V)

() Declaramos que (para o licitante organizado em cooperativa) cumprimos os requisitos estabelecidos do artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021;

() Declaramos que (para ME ou EPP ou sociedade cooperativa) cumprimos os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021. (anexo VI)

XXXXXX, **XXXXXX** de **XXXXXX** de **XXXXXX**.

Assinatura e carimbo do Representante Legal

Nome completo: **XXXXXX**

Identidade: **XXXXXX** CPF: **XXXXXX** Cargo: **XXXXXX**

OBS:

a) A carta de credenciamento deverá ser assinada pelo representante legal do licitante com poderes estatutários e/ou contratuais para constituir mandatários;

b) Deverá ser apresentado junto ao presente instrumento o Ato Constitutivo, em original ou cópia autenticada por cartório, devendo ser acompanhado da carteira de identidade do credenciado.

c) Caso esteja previsto em seu Ato constitutivo ou estatuto ou contrato social, em vigor, mais de um representante legal com poderes estatutários e/ou contratuais para constituir mandatários, no verso desta Carta, este (s) deverá (ão) assinar (em) e apresentar identificação clara, conforme acima exigida, e através de processo mecânico.

d) As declarações e documentos exigidos na carta de credenciamento deverão ser colocados dentro do **Envelope 02 - Documentos para Habilitação**

e) A carta de credenciamento e os documentos exigidos na alínea “b” **NÃO** deverão ser colocados dentro de nenhum dos envelopes, devendo permanecer em sua parte externa;

f) Este formulário poderá ser utilizado ou substituído por cópia, deverá ser preenchido de forma legível, ou apresentado em papel timbrado da empresa com a transcrição exata do teor.

g) Deverá ser apresentada identidade original do credenciado no ato da entrega dos envelopes.

**ANEXO IV –
MODELO DE DECLARAÇÃO CONJUNTA**

A empresa **XXXXXX**, inscrita no CNPJ sob nº **XXXXXX**, sediada na **XXXXXX**, e-mail **XXXXXX**, por intermédio de seu representante legal, infra-assinado, e para os fins do pregão supramencionado, **DECLARA** expressamente, sob as penalidades cabíveis, que:

- a) Detém conhecimento de todas as informações contidas neste edital e em seus anexos, e que a sua proposta atende integralmente aos requisitos constantes do edital supra;
- b) Não possui em seu quadro de pessoal empregado (s) com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (catorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1998 (Lei nº 9.854/99), em cumprimento ao estabelecido no inciso III do art. 62 da Lei 14.133/2021; _____
- c) Não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- d) Declara, ainda, sob as penas da lei, que até a presente data inexistem fatos supervenientes impeditivos para a habilitação no presente processo licitatório, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores, em cumprimento ao que determina o inciso II do art. 70 da Lei 14.133/2021.

XXXXXX, **XXXXXX** de ____ **XXXXXX** de **XXXXXX**.

Assinatura e carimbo do Representante Legal

OBS.:

- A declaração deverá ser apresentada em papel timbrado da empresa;
- Abaixo da assinatura do representante legal, deverá ter carimbo do CNPJ.

**ANEXO V –
MODELO DE DECLARAÇÃO DE RESERVA DE CARGOS PARA PESSOA COM DEFICIÊNCIA**

A Empresa **XXXXXX**, inscrita no CNPJ **XXXXXX**, sediada **XXXXXX** declara, para os devidos fins, que os serviços são prestados por empresas, que comprovam cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendem às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto na Lei nº 13.146, de 2015 e inciso XVII do art. 92 e art. 116, parágrafo único, da Lei 14.133/2021.

, ____ de ____ de ____.

Assinatura e carimbo do Representante Legal

OBS.:

- A declaração deverá ser apresentada em papel timbrado da empresa;
- Abaixo da assinatura do representante legal, deverá ter carimbo do CNPJ.

**ANEXO VI –
MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO
(Somente para ME, EPP ou Cooperativa)**

A Empresa **XXXXXX**, devidamente inscrita no CNPJ sob nº **XXXXXX**, sediada em **XXXXXX**, por intermédio de seu representante legal, para fins da **Licitação nº XXXXXXXX** – modalidade Pregão, **DECLARA** expressamente, sob as penas da lei, que:

- Encontra-se enquadrada como microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa, na forma da LC nº 123/2006 e Lei n.º 11.488, art. 34.
- Tem conhecimento dos arts. 42 e 49, da Lei Complementar nº 123/2006, estando cientes da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores impeditivas de tal habilitação, em cumprimento ao inciso II do art. 70 da Lei 14.133/2021.
- Não está incurso em nenhuma das vedações do art. 3º. § 4º da Lei Complementar nº 123/2006.
- Preenche todos os requisitos da Lei Complementar n.º 123/2006.

, ____ de ____ de ____.

Assinatura e carimbo do Representante Legal

Nome ou carimbo do Declarante: _____ Cargo ou carimbo do Declarante: _____ Nº _____ da
cédula de Identidade: _____ Telefone: _____ E-
mail: _____

OBS.:

- A declaração deverá ser apresentada em papel timbrado da empresa;
- Abaixo da assinatura do representante legal, deverá ter carimbo do CNPJ.

ANEXO VII - MAPA DE RISCOS

AD. 235/2025 - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO EM NUVEM, COM RAMAIS FÍSICOS, VIRTUAIS (SOFTPHONE), SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA (UC), CALL CENTER, SERVIÇOS DE OPERADORA E EQUIPAMENTOS COM SOBREVIVÊNCIA

FASE DE ANÁLISE		
(x) Planejamento da Contratação e Seleção do Fornecedor		
() Gestão do contrato		
RISCO 01		
Probabilidade:	(x) Baixa	() Média () Alta
Impacto:	() Baixa	(X) Média (X) Alta
Id	DANO	
1.	Incompatibilidade entre os equipamentos legados da Câmara e a nova solução contratada.	
Id	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
	Definir requisitos técnicos mínimos compatíveis com o parque existente e exigir visita técnica prévia.	REQUERENTE
Id	AÇÃO DE CONTIGÊNCIA	RESPONSÁVEL
1.	Substituir gradualmente os equipamentos incompatíveis, priorizando os setores críticos.	REQUERENTE
RISCO 02		
Probabilidade:	(x) Baixa	() Média () Alta
Impacto:	() Baixa	() Média (x) Alta
Id	DANO	
1.	Instabilidade ou falha na conexão com a nuvem, afetando a comunicação institucional.	
Id	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
	Exigir redundância de links e de equipamentos com sobrevivência local no edital.	REQUERENTE
Id	AÇÃO DE CONTIGÊNCIA	RESPONSÁVEL
1.	Acionar imediatamente o plano de contingência local com reroteamento de chamadas e backup físico.	REQUERENTE
RISCO 03		
Probabilidade:	() Baixa	(x) Média () Alta
Impacto:	() Baixa	() Média (x) Alta
Id	DANO	
1.	Ausência de capacitação dos servidores da Câmara para uso dos novos sistemas.	
Id	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
	Incluir treinamento técnico obrigatório como etapa da implantação.	REQUERENTE
Id	AÇÃO DE CONTIGÊNCIA	RESPONSÁVEL
1.	Disponibilizar manuais rápidos e suporte técnico remoto até a capacitação estar concluída.	REQUERENTE

RISCO 04		
Probabilidade:	() Baixa (x) Média () Alta	
Impacto:	() Baixa () Média (x) Alta	
Id	DANO	
1.	Fornecedor não entrega todos os serviços previstos (ex: UC ou call center incompleto).	
Id	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
	Detalhar exaustivamente os serviços exigidos e penalidades no edital.	REQUERENTE
Id	AÇÃO DE CONTIGÊNCIA	RESPONSÁVEL
1.	Requerer regularização imediata e aplicar penalidades previstas contratualmente.	REQUERENTE

RISCO 05		
Probabilidade:	() Baixa (x) Média () Alta	
Impacto:	() Baixa () Média (x) Alta	
Id	DANO	
1.	Substituição de equipamentos por modelos inferiores ao previsto.	
Id	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
	Especificar modelos/marcas de referência no termo de referência e exigir comprovação documental.	REQUERENTE
Id	AÇÃO DE CONTIGÊNCIA	RESPONSÁVEL
1.	Exigir troca imediata dos equipamentos e aplicar sanções previstas.	REQUERENTE

RISCO 06		
Probabilidade:	() Baixa (x) Média () Alta	
Impacto:	(x) Baixa () Média () Alta	
Id	DANO	
1.	Descumprimento da LGPD no tratamento de dados em gravações e no call center.	
Id	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
	Incluir cláusulas específicas sobre conformidade com a LGPD e exigir política de privacidade da empresa.	REQUERENTE
Id	AÇÃO DE CONTIGÊNCIA	RESPONSÁVEL
1.	Suspender o tratamento de dados sensíveis até adequação e comunicar à autoridade competente se necessário.	REQUERENTE

RISCO 07		
Probabilidade:	() Baixa (x) Média () Alta	
Impacto:	(x) Baixa () Média () Alta	
Id	DANO	
1.	Interrupção do serviço por problemas financeiros da contratada.	
Id	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
	Exigir balanços financeiros, certidões e garantias contratuais.	REQUERENTE
Id	AÇÃO DE CONTIGÊNCIA	RESPONSÁVEL
1.	Acionar garantia contratual e buscar contratação emergencial ou backup previsto no plano de continuidade.	REQUERENTE

RISCO 08		
Probabilidade:	(x) Baixa () Média () Alta	
Impacto:	() Baixa (x) Média () Alta	
Id	DANO	
1.	Custo futuro excessivo com atualizações ou reestruturações não previstas.	
Id	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
	Análise de TCO (Total Cost of Ownership) e escalabilidade antes da contratação.	REQUERENTE
Id	AÇÃO DE CONTIGÊNCIA	RESPONSÁVEL
1.	Revisar o contrato com base na economicidade e, se necessário, renegociar escopo ou buscar nova licitação.	REQUERENTE

RISCO 09		
Probabilidade:	(x) Baixa () Média () Alta	
Impacto:	() Baixa (x) Média (x) Alta	
Id	DANO	
1.	Softphones incompatíveis com os dispositivos dos servidores.	
Id	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL
	Realizar testes prévios com os dispositivos da instituição antes da implantação em larga escala.	REQUERENTE
Id	AÇÃO DE CONTIGÊNCIA	RESPONSÁVEL
1.	Disponibilizar equipamentos compatíveis temporários até ajuste completo da infraestrutura.	REQUERENTE

Sumaré, 07 de novembro de 2025.

RESPONSÁVEL:

ERIK JEAN FARIA

Gestor de Planejamento Estratégico de Tecnologia e Inovação

ANEXO VIII – MINUTA DO CONTRATO

A CÂMARA MUNICIPAL DE SUMARÉ, com sede na Travessa 1º Centenário, Nº 32 - Centro, na cidade de Sumaré/SP, inscrita sob CNPJ nº 01.739.541/0001-07, neste ato representada pelo seu Excelentíssimo Senhor Presidente Hélio Pereira da Silva, inscrito sob CPF 127.759.198-98, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a), inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por (nome e função no contratado), conforme atos constitutivos da empresa **OU** procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo Administrativo **235/2025** e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente **Termo de Contrato**, decorrente do Pregão Presencial **06/2025**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (art. 92, I e II)

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada em **serviços de comunicação em nuvem, com ramais físicos, virtuais (softphone), serviço de comunicação unificada (uc), call center, serviços de operadora e equipamentos com sobrevivência para a Câmara Municipal de Sumaré-SP**, conforme as condições estabelecidas no Termo de Referência e demais anexos que constam no Processo Administrativo.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	CAT. SERV.	DESCRIÇÃO DO PRODUTO OU SERVIÇO	UNID.	QUANT. MÊS	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL (12 MESES)
1	26050	1.1. E1 R2/ISDN OU SIPTRUNCK COM 30 CANAIS COM ATÉ 85 DDRs LIGAÇÕES ILIMITADAS FICO MOVEL NACIONAL	MENSAL	1	R\$ XX,XX	R\$ XX,XX
		1.2. LICENÇA TIPO I	MENSAL	27		
		1.3. LICENÇA TIPO II	MENSAL	58		
		1.4. SERVIÇO DE URA	MENSAL	1		
		1.5. LICENÇA TARIFAÇÃO	MENSAL	1		
		1.6. LICENÇA GRAVAÇÃO	MENSAL	1		
		1.7. LICENÇA TELEFONISTA	MENSAL	1		
		1.8. LOCAÇÃO DE APARELHOS IP 10/100/1000	MENSAL	85		
TOTAL (ITEM 1)					R\$ XX,XX	R\$ XX,XX
2	13781	IMPLANTAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO VOIP	ÚNICO	1	R\$ XX,XX	R\$ XX,XX
3	21172	CAPACITAÇÃO	ÚNICO	1	R\$ XX,XX	R\$ XX,XX
TOTAL PARCELA ÚNICA (ITENS 2 ,3)					R\$ XX,XX	
VALOR TOTAL ESTIMADO (12 MESES)					R\$ XX,XX	

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação;
- 1.3.3. A Proposta do contratado;
- 1.3.4. Demais anexos pertinentes deste edital.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação, para a parcela **SERVIÇO CONTÍNUO (Item 1)** do Quadro I do Termo de Referência (TR) é de 12 (doze) meses contados da assinatura do contrato, sendo prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, sendo que os demais (**Itens 2 e 3**) são **PARCELA ÚNICA**.

2.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o CONTRATADO, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- 2.2.1. Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.2.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.2.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.2.4. Haja manifestação expressa do CONTRATADO informando o interesse na prorrogação;
- 2.2.5. Seja comprovado que o CONTRATADO mantém as condições iniciais de habilitação; e

2.3. O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o CONTRATADO tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (art. 92, IV, VII e XVIII)

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO (art. 92, V)

5.1. O valor total para os itens de **PARCELA ÚNICA** (itens 2 e 3) é de R\$ **xx,xx (xxxxxxxxxx)**, e o valor mensal para os **SERVIÇOS CONTÍNUOS** (item 1) é de R\$ **xx,xx (xxxxxxxxxx)**, perfazendo um valor global de R\$ **xx,xx (xxxxxxxxxx)**.

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO ([art. 92, V e VI](#))

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE ([art. 92, V](#))

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em **12/06/2025** (doze de junho de dois mil e vinte e cinco).

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice INPC/IBGE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE ([art. 92, X, XI e XIV](#))

8.1. São obrigações do **Contratante**:

8.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência.

8.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.8. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.10. A Administração terá o prazo de **15 (quinze) dias**, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

8.12. *Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.*

8.13. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO ([art. 92, XIV, XVI e XVII](#))

9.1. São obrigações do(a) **Contratado(a)**:

9.2. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.3. *Entregar o objeto acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português, e da relação da rede de assistência técnica autorizada (quando for o caso);*

9.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor ([Lei nº 8.078, de 1990](#));

9.5. Comunicar ao contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

9.6. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.7. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.8. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.9. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.10. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;

9.11. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

9.12. Paralisar, por determinação do contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.13. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.14. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação ([art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021](#));

9.15. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único, da Lei n.º 14.133, de 2021](#));

9.16. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.17. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.18. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do contratante;

9.19. *Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;*

9.20. *Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução deste contrato;*

9.21. *Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.*

9.22. *Submeter previamente, por escrito, ao contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.*

9.23. *Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.*

10. CLÁUSULA DÉCIMA– GARANTIA DE EXECUÇÃO ([art. 92, XII](#))

10.1. *Não haverá exigência de garantia contratual da execução..*

10.2. *A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto prevista especificamente no Termo de Referência.*

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

11.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

11.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

11.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

11.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

- 11.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.
- 11.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.
- 11.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.
- 11.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.
- 11.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.
- 11.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.
- 11.11. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.
- 11.12. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.
- 11.13. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS ([art. 92, XIV](#))

- 12.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contratado que:
- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
 - b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
 - c) der causa à inexecução total do contrato;
 - d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
 - e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
 - f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
 - g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
 - h) praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).
- 12.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
- a) **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

- b) **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- c) **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- d) **Multa:**
1. Moratória de **0,5%** (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
 2. Compensatória, **30%** (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto.
- 12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#))
- 12.3.1. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- 12.3.2. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#))
- 12.3.3. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- 12.3.4. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 12.4. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 12.5. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):
- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
 - b) as peculiaridades do caso concreto;
 - c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
 - d) os danos que dela provierem para o Contratante;
 - e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 12.6. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei ([art. 159](#)).
- 12.7. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- 12.8. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.9. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133/21](#).

12.10. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução [Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022](#).

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA– DA EXTINÇÃO CONTRATUAL ([art. 92, XIX](#))

13.1. *O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.*

13.2. *O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o CONTRATANTE, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.*

13.3. *A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do CONTRATADO pelo CONTRATANTE nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.*

13.4. *Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.*

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133, de 2021, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.6. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.7. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.8. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.9. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.9.1. Do balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.9.2. Da relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.9.3. Das indenizações e multas.

13.10. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

13.11. O CONTRATANTE poderá ainda:

13.11.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo CONTRATADO, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

13.11.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei n.º 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do CONTRATADO decorrentes do contrato.

13.12. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o CONTRATADO mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA ([art. 92, VIII](#))

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento deste exercício nas dotações abaixo discriminadas:

FICHA/DOTAÇÃO: 16 - 01.01.01.031.0005.2.009.339039.01.1100000

14.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS ([art. 92, III](#))

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº [14.133, de 2021](#), e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e normas e princípios gerais dos contratos.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

16.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012](#).

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO ([art. 92, §1º](#))

18.1. Fica eleito o Foro do Contrato o da Comarca de SUMARÉ/SP, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).

[Sumaré], [dia] de [mês] de [2025].

Representante legal do CONTRATANTE

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1) _____

2) _____