

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO OBJETIVANDO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA VOIP/PABX EM NUVEM – PARTICIPAÇÃO AMPLA**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO SDE n.º 116/2023**  
**PROCESSO SEI n.º 161.00197780/2023-16**  
**OFERTA DE COMPRA N.º 171312170482023OC00170**  
**ENDEREÇO ELETRÔNICO: [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br)**  
**DATA DO INÍCIO DO PRAZO PARA ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA: 21/12/2023**  
**DATA E HORA DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: 08/01/2024 – às 09h30min**

A Fundação Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente – **Fundação CASA-SP**, por intermédio da Diretora da Divisão de Suprimentos, a senhora Rosana Moreno Pires, usando a competência delegada pela Portaria Administrativa n.º 1245, editada em 01.11.2019, torna público que se acha aberta, nesta unidade, situada à Rua Florêncio de Abreu, n.º 848 - 7º andar - Luz - São Paulo - SP - CEP 01.030-001, licitação na modalidade **PREGÃO**, a ser realizada por intermédio do sistema eletrônico de contratações denominado “Bolsa Eletrônica de Compras do Governo do Estado de São Paulo – Sistema BEC/SP”, com utilização de recursos de tecnologia da informação, denominada **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO**, objetivando a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA VOIP/PABX EM NUVEM** sob o regime de **empreitada por preço unitário**, que será regida pela Lei Federal n.º 10.520/2002, pelo Decreto Estadual n.º 49.722/2005 e pelo regulamento anexo à Resolução CC-27, de 25 de maio de 2006, aplicando-se, subsidiariamente, no que couberem, as disposições da Lei Federal n.º 8.666/1993, do Decreto Estadual n.º 47.297/2002, Portaria Normativa n.º 063/2003, Portaria Normativa n.º 339/2020 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie.

A opção da Administração por licitar de acordo com a Lei Federal n.º 10.520/2002 e as normas mencionadas no parágrafo anterior observa o disposto no artigo 191 c/c o inciso II do artigo 193 da Lei Federal n.º 14.133/2021.

As propostas deverão obedecer às especificações deste instrumento convocatório e seus anexos e ser encaminhadas por meio eletrônico após o registro dos interessados em participar do certame e o credenciamento de seus representantes no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo – CAUFESP.

A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br), no dia e hora mencionados no preâmbulo deste Edital, e será conduzida pelo Pregoeiro com o auxílio da equipe de apoio, designados nos autos do processo em epígrafe e indicados no sistema pela autoridade competente.

## **1. OBJETO**

1.1. **Descrição.** A presente licitação tem por objeto a **prestação de serviços de telefonia VOIP/PABX em nuvem**, conforme especificações constantes do Memorial Descritivo, que integra este Edital como **Anexo I**.

## 2. PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. **Participantes.** Poderão participar do certame todos os interessados em contratar com a Administração Estadual que estejam registrados no CAUFESP, que atuem em atividade econômica compatível com o seu objeto, sejam detentores de senha para participar de procedimentos eletrônicos e tenham credenciado os seus representantes na forma estabelecida no regulamento que disciplina a inscrição no referido Cadastro.

2.1.1. O registro no CAUFESP, o credenciamento dos representantes que atuarão em nome da licitante no sistema de pregão eletrônico e a senha de acesso deverão ser obtidos anteriormente à abertura da sessão pública e autorizam a participação em qualquer pregão eletrônico realizado por intermédio do Sistema BEC/SP.

2.1.2. O registro no CAUFESP é gratuito. As informações a respeito das condições exigidas e dos procedimentos a serem cumpridos para a inscrição no Cadastro, para o credenciamento de representantes e para a obtenção de senha de acesso estão disponíveis no endereço eletrônico [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br).

2.2. **Vedações.** Não será admitida a participação, neste certame licitatório, de pessoas físicas ou jurídicas:

2.2.1. Que estejam com o direito de licitar e contratar temporariamente suspenso, ou que tenham sido impedidas de licitar e contratar com a Administração Pública estadual, direta e indireta, com base no artigo 87, inciso III, da Lei Federal nº 8.666/1993 e no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/2002;

2.2.2. Que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública federal, estadual ou municipal, nos termos do artigo 87, inciso IV, da Lei Federal nº 8.666/1993;

2.2.3. Que possuam vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista com a autoridade competente, o Pregoeiro, o subscritor do edital ou algum dos membros da respectiva equipe de apoio, nos termos do artigo 9º da Lei Federal nº 8.666/1993;

2.2.4. Que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.2.5. Que estejam reunidas em consórcio ou sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

2.2.6. Que tenham sido proibidas pelo Plenário do CADE de participar de licitações promovidas pela Administração Pública federal, estadual, municipal, direta e indireta, em virtude de prática de infração à ordem econômica, nos termos do artigo 38, inciso II, da Lei Federal nº 12.529/2011;

2.2.7. Que estejam proibidas de contratar com a Administração Pública em virtude de sanção restritiva de direito decorrente de infração administrativa ambiental, nos termos do art. 72, § 8º, inciso V, da Lei Federal nº 9.605/1998;

2.2.8. Que tenham sido proibidas de contratar com o Poder Público em razão de

condenação por ato de improbidade administrativa, nos termos do artigo 12 da Lei Federal nº 8.429/1992;

2.2.9. Que tenham sido declaradas inidôneas para contratar com a Administração Pública pelo Plenário do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, nos termos do artigo 108 da Lei Complementar Estadual nº 709/1993;

2.2.10. Que tenham sido suspensas temporariamente, impedidas ou declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública estadual, direta e indireta, por desobediência à Lei de Acesso à Informação, nos termos do artigo 33, incisos IV e V, da Lei Federal nº 12.527/2011 e do artigo 74, incisos IV e V, do Decreto Estadual nº 58.052/2012;

2.2.11. Que estejam proibidas de participar da licitação ou de celebrar a contratação em decorrência do efeito de sanção registrada no Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP (artigo 22 da Lei Federal nº 12.846/2013), ou no Cadastro Estadual de Empresas Punidas – CEEP (artigo 37 do Decreto Estadual nº 67.301/2022).

**2.3. Inexistência de fato impeditivo à participação.** A participação no certame está condicionada, ainda, a que o interessado declare, ao acessar o ambiente eletrônico de contratações do Sistema BEC/SP, mediante assinalação nos campos próprios, que inexistem qualquer fato impeditivo de sua participação no certame ou de sua contratação, bem como que conhece e aceita os regulamentos do Sistema BEC/SP, relativos a Dispensa de Licitação, Convite e Pregão Eletrônico.

**2.4. Uso do sistema BEC/SP.** A licitante responde integralmente por todos os atos praticados no pregão eletrônico, por seus representantes devidamente credenciados, assim como pela utilização da senha de acesso ao sistema, ainda que indevidamente, inclusive por pessoa não credenciada como sua representante. Em caso de perda ou quebra do sigilo da senha de acesso, caberá ao interessado efetuar o seu cancelamento por meio do sítio eletrônico [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br) (opção “CAUFESP”), conforme Resolução CC-27, de 25 de maio de 2006.

2.5. Cada representante credenciado poderá representar apenas uma licitante em cada pregão eletrônico.

2.6. O envio da proposta vinculará a licitante ao cumprimento de todas as condições e obrigações inerentes ao certame.

**2.7. Direito de preferência.** Para o exercício do direito de preferência de que trata o item 5.6 e subdivisões, bem como para a fruição do benefício de habilitação previsto na alínea “f” e subdivisão do item 5.9, a condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte deverá constar do registro da licitante junto ao CAUFESP, sem prejuízo do disposto nos itens 4.1.4.3 e 4.1.4.4 deste Edital.

**2.8. Participação de cooperativas.** Será permitida a participação de sociedades cooperativas nesta licitação, nos termos do artigo 1º do Decreto Estadual nº 55.938, de 21 de junho de 2010, com a redação dada pelo Decreto Estadual nº 57.159, de 21 de julho de 2011.

2.8.1. Às cooperativas que preencham as condições estabelecidas no art. 34 da Lei Federal nº 11.488/2007, estendem-se as regras previstas para as microempresas e empresas de pequeno porte referentes ao direito de preferência de que trata o item 5.6 e subdivisões, bem como à fruição do benefício de habilitação previsto na alínea “f” e

subdivisão do item 5.9.

2.8.2. Para o exercício do direito de preferência e a fruição do benefício de habilitação indicados no item 2.8.1, a condição de cooperativa que preencha as condições estabelecidas no art. 34 da Lei Federal nº 11.488/2007 deverá constar do registro da licitante junto ao CAUFESP, sem prejuízo do disposto no item 4.1.4.5 deste Edital.

### 3. PROPOSTAS

3.1. **Envio.** As propostas deverão ser enviadas por meio eletrônico disponível no endereço [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br) na opção “PREGAO–ENTREGAR PROPOSTA”, desde a divulgação da íntegra do Edital no referido endereço eletrônico até o dia e horário previstos no preâmbulo para a abertura da sessão pública, devendo a licitante, para formulá-las, assinalar a declaração de que cumpre integralmente os requisitos de habilitação constantes do Edital.

3.2. **Preços.** Os preços **unitários e total** para a prestação dos serviços serão ofertados no formulário eletrônico próprio, em moeda corrente nacional, em algarismos, apurados nos termos do item 3.3, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária. Nos preços propostos deverão estar incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos diretos ou indiretos relacionados à prestação de serviços, tais como tributos, remunerações, despesas financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, inclusive gastos com transporte.

3.2.1. As propostas não poderão impor condições e deverão limitar-se ao objeto desta licitação, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preço ou qualquer outra condição não prevista no Edital e seus anexos.

3.2.2. O licitante deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros, mas que sejam previsíveis em seu ramo de atividade, tais como aumentos de custo de mão-de-obra decorrentes de negociação coletiva ou de dissídio coletivo de trabalho.

3.2.3. **Simple Nacional.** As microempresas e empresas de pequeno porte impedidas de optar pelo Simple Nacional, ante as vedações previstas na Lei Complementar Federal nº 123/2006, não poderão aplicar os benefícios decorrentes desse regime tributário diferenciado em sua proposta, devendo elaborá-la de acordo com as normas aplicáveis às demais pessoas jurídicas, sob pena de não aceitação dos preços ofertados pelo Pregoeiro.

3.2.3.1. Caso venha a ser contratada, a microempresa ou empresa de pequeno porte na situação descrita no item 3.2.3 deverá requerer ao órgão fazendário competente a sua exclusão do Simple Nacional até o último dia útil do mês subsequente àquele em que celebrado o contrato, nos termos do artigo 30, *caput*, inciso II, e §1º, inciso II, da Lei Complementar Federal nº 123/2006, apresentando à Administração a comprovação da exclusão ou o seu respectivo protocolo.

3.2.3.2. Se a contratada não realizar espontaneamente o requerimento de que trata o item 3.2.3.1, caberá ao ente público contratante comunicar o fato ao

órgão fazendário competente, solicitando que a empresa seja excluída de ofício do Simples Nacional, nos termos do artigo 29, inciso I, da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

**3.3. Data de referência.** A proposta de preço deverá ser orçada em valores vigentes **na data da apresentação da proposta, que será considerada a data de referência de preços.**

**3.4. Validade da proposta.** Na ausência de indicação expressa em sentido contrário, o prazo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias contados a partir da data de sua apresentação.

## **4. HABILITAÇÃO**

4.1. O julgamento da habilitação se processará mediante o exame dos documentos a seguir relacionados, os quais dizem respeito a:

### **4.1.1. Habilitação jurídica**

- a) Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social atualizado e registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedade empresária;
- c) Documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, tratando-se de sociedades empresárias;
- d) Ato constitutivo atualizado e registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, tratando-se de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício;
- e) Decreto de autorização, tratando-se de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- f) Em se tratando de sociedade cooperativa: ato constitutivo e estatuto atualizado e registrado na Junta Comercial, devendo o estatuto estar adequado à Lei Federal nº 12.690/2012; documentos de eleição ou designação dos atuais administradores; e registro perante a entidade estadual da Organização das Cooperativas Brasileiras, nos termos do artigo 107 da Lei Federal nº 5.764/1971.

### **4.1.2. Regularidade fiscal e trabalhista**

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, relativo à sede ou domicílio do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;
- c) Certificado de regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF - FGTS);
- d) Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de débitos trabalhistas (CNDT);

e) Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;

f) Certidão emitida pela Fazenda Municipal da sede ou domicílio da licitante que comprove a regularidade de débitos tributários relativos ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN.

#### **4.1.3. Qualificação econômico-financeira**

a) Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou do domicílio do empresário individual;

a.1) Se a licitante for sociedade não empresária, a certidão mencionada na alínea “a” deverá ser substituída por certidão cujo conteúdo demonstre a ausência de insolvência civil, expedida pelo distribuidor competente;

a.2) Caso o licitante esteja em recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser comprovado o acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, conforme o caso.

b) Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social já exigíveis e apresentados na forma da Lei, que comprovem a boa situação financeira da sociedade, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta;

b.1) O balanço patrimonial deverá estar assinado por contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade;

b.2) no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

b.3) as sociedades por ações deverão apresentar as demonstrações contábeis publicadas, de acordo com a legislação pertinente.

c) A comprovação da boa situação financeira da empresa a que se refere a alínea “b” será avaliada de forma objetiva pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo ao balanço patrimonial:

#### **Índice de Liquidez Corrente (Maior ou Igual a 1,00)**

$$\frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

#### **Índice de Liquidez Geral (Maior ou Igual a 1,00)**

$$\frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Ativo Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$



### Índice de Solvência Geral (Maior ou Igual a 1,00)

$$\frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

#### 4.1.4. Declarações e outras comprovações

4.1.4.1. Declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do **Anexo II.1**, atestando que:

- a) se encontra em situação regular perante o Ministério do Trabalho e Emprego no que se refere a observância do disposto no inciso XXXIII do artigo 7.º da Constituição Federal, na forma do Decreto Estadual nº 42.911/1998;
- b) não se enquadra em nenhuma das vedações de participação na licitação do item 2.2 deste Edital;
- c) não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do artigo 1º e no inciso III do artigo 5º da Constituição Federal;
- d) cumpre as normas relativas à saúde e segurança do trabalho, nos termos do artigo 117, parágrafo único, da Constituição Estadual;
- e) atenderá, na data da contratação, ao disposto no artigo 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no artigo 5º-D, ambos da Lei Federal nº 6.019/1974, com redação dada pela Lei Federal nº 13.467/2017.

4.1.4.2. Declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do **Anexo II.2**, afirmando que sua proposta foi elaborada de maneira independente e que conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846/ 2013 e ao Decreto Estadual nº 67.301/2022.

4.1.4.3. Em se tratando de microempresa ou de empresa de pequeno porte, declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do **Anexo II.3**, declarando seu enquadramento nos critérios previstos no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, bem como sua não inclusão nas vedações previstas no mesmo diploma legal.

4.1.4.4. **Comprovação da condição de ME/EPP.** Sem prejuízo da declaração exigida no item 4.1.4.3 e admitida a indicação, pelo licitante, de outros meios e documentos aceitos pelo ordenamento jurídico vigente, a condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte será comprovada da seguinte forma:

4.1.4.4.1. Se sociedade empresária, pela apresentação de certidão expedida pela Junta Comercial competente;

4.1.4.4.2. Se sociedade simples, pela apresentação da “Certidão de Breve Relato de Registro de Enquadramento de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte”, expedida pelo Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas;

4.1.4.5. Em se tratando de cooperativa que preencha as condições estabelecidas no art. 34 da Lei Federal nº 11.488/2007:

4.1.4.5.1. Declaração subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do **Anexo II.4**, declarando que seu estatuto foi adequado à Lei Federal nº 12.690/2012 e que auferir Receita Bruta até o limite definido no inciso II do caput do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006;

4.1.4.5.2. Sem prejuízo da declaração exigida no item 4.1.4.5.1 e admitida a indicação, pelo licitante, de outros meios e documentos aceitos pelo ordenamento jurídico vigente, a condição de cooperativa que preencha as condições estabelecidas no art. 34 da Lei Federal nº 11.488/2007 será comprovada pela Demonstração do Resultado do Exercício ou documento equivalente que comprove Receita Bruta até o limite definido no inciso II do caput do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

4.1.4.6. Declaração, subscrita por representante legal da licitante de que, caso seja vencedora do certame, comprovará, por ocasião da celebração do contrato, que possui documento comprobatório de concessão, outorga, permissão ou autorização para prestar o Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC e explorar o Serviço de Comunicação de Mídia – SCM, ambos expedidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos das Resoluções 720, de 10 de fevereiro de 2020 e 614, de 28 de maio de 2013.

#### 4.1.5. Qualificação técnica

4.1.5.1. A proponente deverá apresentar atestado(s) de bom desempenho anterior em contrato da mesma natureza e porte, fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que especifique(m) em seu objeto necessariamente os tipos de serviços realizados, com indicações das quantidades ramais instalados e prazo contratual, datas de início e término e local da prestação dos serviços;

4.1.5.1.1. Entende-se por mesma natureza e porte, atestado(s) de serviços similares ao objeto da licitação que demonstrem que a empresa prestou serviços em número correspondente a percentual de 40% dos quantitativos previstos para a contratação em relação aos ramais ou terminais objeto da licitação.

4.1.5.1.1.1. A comprovação a que se refere o item 4.1.5.1.1 poderá ser efetuada pelo somatório das quantidades realizadas em tantos contratos quanto dispuser o licitante;

4.1.5.1.2. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter a identificação da pessoa jurídica emitente e a identificação do signatário. Caso não conste do(s) atestado(s) telefone para contato, a proponente deverá apresentar também documento que informe telefone ou qualquer outro meio de contato com o emitente do(s) atestado(s).

4.1.5.1.3. Cada atestado apresentado deverá comprovar a efetiva execução dos serviços nele indicados pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses.



4.1.5.2. A proponente deverá apresentar “Declaração de Realização de Visita Técnica”, conforme o modelo constante do **Anexo II.5 (A)**.

4.1.5.2.1. A visita técnica tem como objetivo verificar as condições locais para a execução do objeto da contratação, permitindo aos interessados verificar localmente as informações que julgarem necessárias para a elaboração da sua proposta, de acordo com o que o próprio interessado julgar conveniente, não cabendo à Administração nenhuma responsabilidade em função de insuficiência dos dados levantados por ocasião da visita técnica.

4.1.5.2.2. Poderão ser feitas tantas visitas técnicas quantas cada interessado considerar necessário. Cada visita deverá ser agendada com o servidor Luciano Soares da Costa pelo telefone (11) 2927-9552 ou pelo correio eletrônico dtirede@sp.gov.br. e poderá ser realizada até o dia imediatamente anterior à sessão pública.

4.1.5.2.3. Competirá a cada interessado, quando da visita técnica, fazer-se acompanhar dos técnicos e especialistas que entender suficientes para colher as informações necessárias à elaboração da sua proposta.

4.1.5.2.4. As prospecções, investigações técnicas, ou quaisquer outros procedimentos que impliquem interferências no local em que serão prestados os serviços deverão ser previamente informadas e autorizadas pela Administração.

4.1.5.2.5. O interessado não poderá pleitear modificações nos preços, nos prazos ou nas condições contratuais, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou de informações sobre o local em que serão executados os serviços objeto da contratação.

4.1.5.2.6. O licitante que optar pela não realização da visita técnica deverá, para participar do certame, apresentar declaração afirmando que tinha ciência da possibilidade de fazê-la, mas que, ciente dos riscos e consequências envolvidos, optou por formular a proposta sem realizar a visita técnica que lhe havia sido facultada, conforme o modelo constante do **Anexo II.5 (B)**.

## 4.2. Disposições gerais sobre os documentos de habilitação

4.2.1. Na hipótese de não constar prazo de validade nas certidões apresentadas, a Administração aceitará como válidas as expedidas nos 180 (cento e oitenta) dias imediatamente anteriores à data de apresentação das propostas.

4.2.2. O Pregoeiro, a seu critério, poderá diligenciar para esclarecer dúvidas ou confirmar o teor das declarações solicitadas no item 4.1.4 deste Edital e das comprovações de qualificação econômico-financeira e de qualificação técnica (caso exigidas nos itens 4.1.3 e 4.1.5), aplicando-se, em caso de falsidade, as sanções penais e administrativas pertinentes.

4.2.3. Se o licitante for a matriz, os documentos exigidos no item 4.1.2 deverão estar em nome da matriz, e, se for filial, os documentos exigidos no item 4.1.2 deverão estar em nome da filial que, na condição de licitante, executará o objeto da contratação, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

4.2.4. O licitante que se considerar isento ou imune de tributos relacionados ao objeto da licitação, cuja regularidade fiscal seja exigida no presente Edital, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração emitida pela correspondente Fazenda do

domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

## 5. SESSÃO PÚBLICA E JULGAMENTO

5.1. **Abertura das propostas.** No dia e horário previstos neste Edital, o Pregoeiro dará início à sessão pública do pregão eletrônico, com a abertura automática das propostas e a sua divulgação pelo sistema na forma de grade ordenatória, em ordem crescente de preços.

5.2. **Análise.** A análise das propostas pelo Pregoeiro se limitará ao atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos e à legislação vigente.

5.2.1. Serão desclassificadas as propostas:

- a) cujo objeto não atenda as especificações, prazos e condições fixados neste Edital;
- b) que apresentem preço baseado exclusivamente em proposta das demais licitantes;
- c) apresentadas por licitante impedida de participar, nos termos do item 2.2 deste Edital;
- d) que apresentem preços unitários ou total simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos ou salários de mercado;
- e) formuladas por licitantes participantes de cartel, conluio ou qualquer acordo colusivo voltado a fraudar ou frustrar o caráter competitivo do certame licitatório.

5.2.2. A desclassificação se dará por decisão motivada do Pregoeiro, observado o disposto no artigo 43, §3º, da Lei Federal nº 8.666/1993.

5.2.3. Serão desconsideradas ofertas ou vantagens baseadas nas propostas das demais licitantes.

5.2.4. O eventual desempate de propostas do mesmo valor será promovido pelo sistema, com observância dos critérios legais estabelecidos para tanto.

5.3. Nova grade ordenatória será divulgada pelo sistema, contendo a relação das propostas classificadas e das desclassificadas.

5.4. **Lances.** Será iniciada a etapa de lances com a participação de todas as licitantes detentoras de propostas classificadas.

5.4.1. Os lances deverão ser formulados exclusivamente por meio do sistema eletrônico em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço ou ao último valor apresentado pela própria licitante ofertante, observada em ambos os casos a redução mínima fixada no item 5.4.2, aplicável, inclusive, em relação ao primeiro formulado, prevalecendo o primeiro lance recebido, quando ocorrerem 02 (dois) ou mais lances do mesmo valor.

**5.4.2. O valor de redução mínima entre os lances será de R\$ 0,30 (trinta centavos de real) e incidirá sobre o valor unitário mensal, ou seja, de uma licença.**

5.4.3. A etapa de lances terá a duração de 15 (quinze) minutos.

5.4.3.1. A duração da etapa de lances será prorrogada automaticamente pelo sistema, visando à continuidade da disputa, quando houver lance admissível ofertado nos últimos 03 (três) minutos do período de que trata o item 5.4.3 ou nos sucessivos períodos de prorrogação automática.

5.4.3.2. Não havendo novos lances ofertados nas condições estabelecidas no item 5.4.3.1, a duração da prorrogação encerrar-se-á, automaticamente, quando atingido o terceiro minuto contado a partir do registro no sistema do último lance que ensejar prorrogação.

5.4.4. No decorrer da etapa de lances, as licitantes serão informadas pelo sistema eletrônico:

5.4.4.1. dos lances admitidos e dos inválidos, horários de seus registros no sistema e respectivos valores;

5.4.4.2. do tempo restante para o encerramento da etapa de lances.

5.4.5. A etapa de lances será considerada encerrada findos os períodos de duração indicados no item 5.4.3.

5.5. **Classificação.** Encerrada a etapa de lances, o sistema divulgará a nova grade ordenatória contendo a classificação final, em ordem crescente de valores, considerando o último preço admitido de cada licitante.

5.6. **Empate ficto.** Com base na classificação a que alude o item 5.5, será assegurada às licitantes microempresas e empresas de pequeno porte preferência à contratação, observadas as seguintes regras:

5.6.1. A microempresa ou empresa de pequeno porte detentora da proposta de menor valor, dentre aquelas cujos valores sejam iguais ou superiores até 5% (cinco por cento) ao valor da proposta melhor classificada, será convocada pelo Pregoeiro para que apresente preço inferior ao da melhor classificada no prazo de 5 (cinco) minutos, sob pena de preclusão do direito de preferência. Caso haja propostas empatadas, a convocação recairá sobre a licitante vencedora de sorteio.

5.6.2. Não havendo a apresentação de novo preço, inferior ao preço da proposta melhor classificada, serão convocadas para o exercício do direito de preferência, respeitada a ordem de classificação, as demais microempresas e empresas de pequeno porte cujos valores das propostas se enquadrem nas condições indicadas no item 5.6.1.

5.6.3. Caso a detentora da melhor oferta, de acordo com a classificação de que trata o item 5.5, seja microempresa ou empresa de pequeno porte, não será assegurado o direito de preferência, passando-se, desde logo, à negociação do preço.

5.6.4. Sempre que, em momento subsequente, a proposta melhor classificada não for aceita, ou for desclassificada ou inabilitada, e antes de o Pregoeiro passar à proposta

subsequente, haverá nova verificação da eventual ocorrência de empate ficto, nos termos dos itens 5.6 e 5.6.1 a 5.6.3 do Edital, se for o caso.

**5.7. Negociação.** O Pregoeiro poderá negociar com o autor da oferta de menor valor mediante troca de mensagens abertas no sistema, com vistas à redução do preço.

**5.8. Aceitabilidade.** Após a negociação, se houver, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade do menor preço, decidindo motivadamente a respeito.

5.8.1. A aceitabilidade dos preços será aferida com base nos valores de mercado vigentes na data de referência de preços, apurados mediante pesquisa realizada pela Unidade Compradora que será juntada aos autos por ocasião do julgamento.

5.8.2. Não serão aceitas as propostas que tenham sido apresentadas por microempresas ou empresas de pequeno porte impedidas de optar pelo Simples Nacional e que, não obstante, tenham considerado os benefícios desse regime tributário diferenciado.

5.8.3. O Pregoeiro poderá a qualquer momento solicitar às licitantes os esclarecimentos que julgar necessários.

**5.9. Exame das condições de habilitação.** Considerada aceitável a oferta de menor preço, passará o Pregoeiro ao julgamento da habilitação, observando as seguintes diretrizes:

a) Verificação dos dados e informações do autor da oferta aceita, constantes do CAUFESP e extraídos dos documentos indicados no item 4 deste Edital;

b) Caso os dados e informações constantes no CAUFESP não atendam aos requisitos estabelecidos no item 4 deste Edital, o Pregoeiro verificará a possibilidade de suprir ou sanear eventuais omissões ou falhas mediante consultas efetuadas por outros meios eletrônicos hábeis de informações. Essa verificação será certificada pelo Pregoeiro na ata da sessão pública, devendo ser anexados aos autos os documentos obtidos por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente certificada e justificada;

c) A licitante poderá suprir eventuais omissões ou sanear falhas relativas ao cumprimento dos requisitos e condições de habilitação estabelecidos neste Edital mediante a apresentação de documentos, preferencialmente no campo próprio do Sistema BEC/SP ou por correio eletrônico a ser fornecido pelo Pregoeiro no chat do sistema, desde que os envie no curso da própria sessão pública e antes de ser proferida a decisão sobre a habilitação.

d) A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos hábeis de informações, no momento da verificação a que se refere a alínea “b”, ou dos meios para a transmissão de cópias de documentos a que se refere a alínea “c”, ambas deste subitem 5.9, ressalvada a indisponibilidade de seus próprios meios. Na hipótese de ocorrerem essas indisponibilidades e/ou não sendo supridas ou saneadas as eventuais omissões ou falhas, na forma prevista nas alíneas “b” e “c”, a licitante será inabilitada, mediante decisão motivada;

e) Os originais ou cópias autenticadas por tabelião de notas dos documentos enviados na forma constante da alínea “c” deverão ser apresentados no endereço indicado no preâmbulo deste Edital, em até 02 (dois) dias após o encerramento da sessão pública,

sob pena de invalidade do respectivo ato de habilitação e aplicação das penalidades cabíveis;

e.1) Os documentos poderão ser apresentados mediante publicação em órgão da imprensa oficial, ou por cópia simples, desde que acompanhados dos originais para que sejam autenticados por servidor da administração; ou

e.2) Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.

f) A comprovação da regularidade fiscal e trabalhista de microempresas ou empresas de pequeno porte será exigida apenas para efeito de celebração do contrato. Não obstante, a apresentação de todas as certidões e documentos exigidos para a comprovação da regularidade fiscal e trabalhista será obrigatória na fase de habilitação, ainda que apresentem alguma restrição ou impedimento.

f.1) A prerrogativa tratada na alínea “f” abrange apenas a regularidade fiscal e trabalhista do licitante enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte, não abrangendo os demais requisitos de habilitação exigidos neste Edital, os quais deverão ser comprovados durante o certame licitatório e na forma prescrita neste item 5.9.

g) Constatado o cumprimento dos requisitos e condições estabelecidos no Edital, a licitante será habilitada e declarada vencedora do certame.

h) Havendo necessidade de maior prazo para analisar os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no chat eletrônico a nova data e horário para sua continuidade.

i) Por meio de aviso lançado no sistema, o Pregoeiro informará às demais licitantes que poderão consultar as informações cadastrais da licitante vencedora utilizando opção disponibilizada no próprio sistema para tanto. O Pregoeiro deverá, ainda, informar o teor dos documentos recebidos por meio eletrônico.

5.10. A licitante habilitada nas condições da alínea “f” do item 5.9 deverá comprovar sua regularidade fiscal e trabalhista sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeito de negativa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado a partir do momento em que a licitante for declarada vencedora do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração.

5.11. Ocorrendo a habilitação na forma indicada na alínea “f”, do item 5.9, a sessão pública será suspensa pelo Pregoeiro, observados os prazos previstos no item 5.10 para que a licitante vencedora possa comprovar a regularidade fiscal e trabalhista.

5.12. Por ocasião da retomada da sessão, o Pregoeiro decidirá motivadamente sobre a comprovação ou não da regularidade fiscal e trabalhista de que trata o item 5.10, ou sobre a prorrogação de prazo para a mesma comprovação.



**5.13. Exame da oferta subsequente.** Se a oferta não for aceitável, se a licitante desatender às exigências para a habilitação, ou não sendo saneada a irregularidade fiscal e trabalhista, nos moldes dos itens 5.10 a 5.12, o Pregoeiro, respeitada a ordem de classificação de que tratam os itens 5.5 e 5.6, examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu autor, decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cujo autor atenda aos requisitos de habilitação, caso em que será declarado vencedor.

## **6. RECURSO, ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

**6.1. Recursos.** Divulgado o vencedor ou, se for o caso, saneada a irregularidade fiscal e trabalhista nos moldes dos itens 5.10 a 5.12, o Pregoeiro informará às licitantes por meio de mensagem lançada no sistema que poderão interpor recurso, imediata e motivadamente, por meio eletrônico, utilizando exclusivamente o campo próprio disponibilizado no sistema.

**6.2.** Havendo interposição de recurso o Pregoeiro informará aos recorrentes que poderão apresentar memoriais contendo as razões recursais no prazo de 03 (três) dias úteis após o encerramento da sessão pública, sob pena de preclusão. Os demais licitantes poderão apresentar contrarrazões ao(s) recurso(s) interposto(s) no prazo comum de 03 (três) dias úteis contados a partir do término do prazo para apresentação, pelo(s) recorrente(s), dos memoriais recursais, sendo-lhes assegurada vista aos autos do processo no endereço indicado pela Unidade Compradora.

**6.3.** Os memoriais de recurso e as contrarrazões serão oferecidos por meio eletrônico no sítio [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br), opção "RECURSO". A apresentação de documentos relativos às peças antes indicadas, se houver, será efetuada mediante protocolo dentro dos prazos estabelecidos no item 6.2.

**6.4.** A falta de interposição do recurso na forma prevista no item 6.1 importará na decadência do direito de recorrer, podendo o Pregoeiro adjudicar o objeto do certame ao vencedor na própria sessão pública e, em seguida, propor à autoridade competente a homologação do procedimento licitatório.

**6.5.** O recurso terá efeito suspensivo e o seu acolhimento importará a invalidação dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**6.6. Homologação.** Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto da licitação à licitante vencedora e homologará o procedimento licitatório.

**6.7. Adjudicação.** A adjudicação será feita considerando a totalidade do objeto.

## **7. DESCONEXÃO COM O SISTEMA ELETRÔNICO**

**7.1. Desconexão.** À licitante caberá acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública, respondendo pelos ônus decorrentes de sua desconexão ou da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema.

**7.2. Efeitos.** A desconexão do sistema eletrônico com o Pregoeiro, durante a sessão pública, implicará:



a) fora da etapa de lances, a sua suspensão e o seu reinício, desde o ponto em que foi interrompida. Neste caso, se a desconexão persistir por tempo superior a 15 (quinze) minutos, a sessão pública deverá ser suspensa e reiniciada somente após comunicação expressa às licitantes de nova data e horário para a sua continuidade;

b) durante a etapa de lances, a continuidade da apresentação de lances pelas licitantes, até o término do período estabelecido no Edital.

7.3. A desconexão do sistema eletrônico com qualquer licitante não prejudicará a conclusão válida da sessão pública ou do certame.

## 8. LOCAL E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. **Remissão ao Memorial Descritivo.** O objeto desta licitação deverá ser executado em conformidade com as especificações constantes do Memorial Descritivo, que constitui **Anexo I** deste Edital, correndo por conta da contratada as despesas necessárias à sua execução, em especial as relativas a seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto do contrato.

## 9. MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

9.1. **Remissão ao contrato.** Os serviços executados serão objeto de medição mensal, que será realizada de acordo com as condições estabelecidas no termo de contrato, cuja minuta constitui o **Anexo IV** deste Edital.

## 10. PAGAMENTOS E REAJUSTE DE PREÇOS

10.1. **Remissão ao contrato.** Os pagamentos e o reajuste de preços serão efetuados em conformidade com o termo de contrato, cuja minuta constitui o **Anexo IV** deste Edital.

## 11. CONTRATAÇÃO

11.1. **Celebração do contrato.** A contratação decorrente deste certame licitatório será formalizada mediante a assinatura de termo de contrato, cuja minuta integra este Edital como **Anexo IV**.

11.1.1. Se, por ocasião da celebração do contrato, algum dos documentos apresentados pela adjudicatária para fins de comprovação da regularidade fiscal ou trabalhista estiver com o prazo de validade expirado, a Unidade Compradora verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações e certificará a regularidade nos autos do processo, anexando ao expediente os documentos comprobatórios, salvo impossibilidade devidamente justificada.

11.1.2. Se não for possível atualizar os documentos referidos no item 11.1.1 por meio

eletrônico hábil de informações, a adjudicatária será notificada para, no prazo de 02 (dois) dias úteis, comprovar a sua situação de regularidade mediante a apresentação das certidões respectivas com prazos de validade em plena vigência, sob pena de a contratação não se realizar.

11.1.3. Constitui condição para a celebração da contratação, bem como para a realização dos pagamentos dela decorrentes, a inexistência de registros em nome da adjudicatária no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – CADIN ESTADUAL”. Esta condição será considerada cumprida se a devedora comprovar que os respectivos registros se encontram suspensos, nos termos do artigo 8º, §§ 1º e 2º. da Lei Estadual nº 12.799/2008.

11.1.4. Com a finalidade de verificar o eventual descumprimento pelo licitante das condições de participação previstas no item 2.2 deste Edital serão consultados, previamente à celebração da contratação, os seguintes cadastros:

11.1.4.1. Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções (<http://www.esancoes.sp.gov.br>);

11.1.4.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);

11.1.4.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade – CNIA, do Conselho Nacional de Justiça ([http://www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)), devendo ser consultados o nome da pessoa jurídica licitante e também de seu sócio majoritário (artigo 12 da Lei Federal nº 8.429/1992).

11.1.4.4. Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);

11.1.4.5. Cadastro Estadual de Empresas Punidas – CEEP (<http://www.corregedoria.sp.gov.br/PesquisaCEEP.aspx>);

11.1.4.6. Relação de apenados publicada pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://www.tce.sp.gov.br/apenados>);

11.1.5. Constitui(em), igualmente, condição(ões) para a celebração do contrato:

11.1.5.1. A apresentação do(s) documento(s) que a adjudicatária, à época do certame licitatório, houver se comprometido a exibir antes da celebração do contrato por meio de declaração específica, exigida no item 4.1.4.6 deste Edital;

11.1.5.2. A indicação de gestor encarregado de representar a adjudicatária com exclusividade perante o contratante, caso se trate de sociedade cooperativa.

11.2. A adjudicatária será convocada pela Unidade Compradora para assinatura do termo de contrato no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados da data da convocação. O contrato será assinado com a utilização de meio eletrônico, nos termos da legislação aplicável. O prazo para assinatura poderá ser prorrogado por igual período por solicitação justificada do interessado e aceita pela Administração.

11.2.1. A critério da Fundação CASA-SP e amparada no interesse público, o termo de

contrato poderá ser encaminhado à contratada por meio eletrônico, para impressão em (02) duas vias, assinatura e devolução, dentro do prazo estipulado no item 11.2, iniciando-se sua contagem a partir do 1º (primeiro) dia útil subsequente à data do seu recebimento.

11.2.2. Caso a adjudicatária não compareça para assinar o Termo de Contrato ou, quando enviado por meio eletrônico, não confirme o seu recebimento dentro do prazo indicado no item 11.2 ou não envie as vias do Termo de Contrato assinadas, restará configurada a recusa à contratação, sujeita à aplicação das sanções cabíveis.

**11.3. Celebração frustrada.** As demais licitantes classificadas serão convocadas para participar de nova sessão pública do pregão, com vistas à celebração do contrato, quando a adjudicatária:

11.3.1. Deixar de comprovar sua regularidade fiscal e trabalhista, nos moldes do item 5.10, ou na hipótese de invalidação do ato de habilitação com base no disposto na alínea “e” do item 5.9;

11.3.2. For convocada dentro do prazo de validade de sua proposta e não apresentar a situação regular de que tratam os itens 11.1.1 a 11.1.5 deste Edital;

11.3.3. Recusar-se a assinar o contrato ou não assinar o contrato no prazo e condições estabelecidos;

11.3.4. For proibida de participar desta licitação, nos termos do item 2.2 deste Edital;

11.4 A nova sessão de que trata o item 11.3 será realizada em prazo não inferior a 03 (três) dias úteis contados da publicação do aviso no Diário Oficial do Estado de São Paulo.

11.4.1. O aviso será também divulgado nos endereços eletrônicos [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br) e [www.imprensaoficial.com.br](http://www.imprensaoficial.com.br), opção “NEGÓCIOS PÚBLICOS”.

11.4.2. Na nova sessão, respeitada a ordem de classificação, observar-se-ão as disposições dos itens 5.7 a 5.10 e 6.1 a 6.7 deste Edital.

## 12. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

**12.1. Impedimento de licitar e contratar.** Ficará impedida de licitar e contratar com a Administração direta e indireta do Estado de São Paulo, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, a pessoa física ou jurídica, que praticar quaisquer atos previstos no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/2002, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal, quando couber.

**12.2. Multas e registro.** A sanção de que trata o subitem anterior poderá ser aplicada juntamente com as multas previstas no **Anexo III** deste Edital, garantido o exercício de prévia e ampla defesa, e deverá ser registrada no CAUFESP, no “Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções”, no endereço [www.esancoes.sp.gov.br](http://www.esancoes.sp.gov.br), e também no “Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS”, no endereço <https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>.

**12.3. Autonomia.** As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

12.4. **Descontos.** O contratante poderá descontar das faturas os valores correspondentes às multas que eventualmente lhe forem aplicadas por descumprimento de obrigações estabelecidas neste Edital, seus anexos ou no termo de contrato.

12.5. **Conformidade com o marco legal anticorrupção.** A prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública, ou que de qualquer forma venham a constituir fraude ou corrupção, durante a licitação ou ao longo da execução do contrato, será objeto de instauração de processo administrativo de responsabilização nos termos da Lei Federal nº 12.846/2013 e do Decreto Estadual nº 67.301/2022, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/2002.

### 13. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

13.1. **Garantia.** Após a adjudicação do objeto do certame e até a data da contratação, a licitante vencedora deverá prestar garantia no percentual de 5% (cinco por cento), incidente sobre o valor correspondente a 12 (doze) meses de contratação, em conformidade com o disposto no art. 56 da Lei Federal nº 8.666/1993.

13.1.1. A não prestação da garantia de execução equivale à recusa injustificada para a assinatura do contrato, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida e sujeitando a licitante vencedora às sanções previstas neste Edital e demais normas pertinentes.

13.2. **Modalidades.** A licitante vencedora poderá optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

13.2.1. **Dinheiro.** A garantia em dinheiro deverá ser efetuada mediante depósito bancário em favor da Unidade Compradora no Banco do Brasil, em conta que contemple a correção monetária do valor depositado.

13.2.2. **Títulos da dívida pública.** Serão admitidos apenas títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.

13.2.3. **Fiança bancária.** Feita a opção pela fiança bancária, no instrumento deverá constar a renúncia expressa do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

13.2.4. **Seguro-garantia.** A apólice de seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 13.3 do Edital. Caso tal cobertura não conste expressamente da apólice, a licitante vencedora poderá apresentar declaração firmada pela seguradora emitente afirmando que o seguro-garantia apresentado é suficiente para a cobertura de todos os eventos indicados no item 13.3 do Edital.

13.3. **Cobertura.** A garantia de execução assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

13.3.1. prejuízos advindos do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato;

13.3.2. prejuízos diretos causados à Unidade Compradora decorrentes de culpa ou dolo da contratada durante a execução do objeto do contrato;

13.3.3. multas, moratórias e compensatórias, aplicadas pela Unidade Compradora à contratada; e

13.3.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias relacionadas ao contrato não adimplidas pela contratada, quando couber.

13.4. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as seguintes:

13.4.1. Caso fortuito ou força maior;

13.4.2. Descumprimento das obrigações pela contratada decorrentes de atos ou fatos imputáveis exclusivamente à Unidade Compradora.

13.4.3. Hipóteses de isenção de responsabilidade decorrentes de exigência legal ou regulamentar.

13.5. **Validade da garantia.** A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período mínimo de três meses após o término da vigência contratual. A garantia deve assegurar a cobertura de todos os eventos ocorridos durante a sua validade, ainda que o sinistro seja comunicado pela Unidade Compradora após expirada a vigência do contrato ou a validade da garantia;

13.6. **Readequação.** No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação dos prazos de execução, a garantia deverá ser readequada nas mesmas condições. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente para o pagamento de qualquer obrigação, a contratada deverá efetuar a respectiva reposição no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada pela Unidade Compradora para fazê-lo.

13.7. **Extinção.** Decorrido o prazo de validade da garantia, e desde que constatado o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais, esta será considerada extinta com a devolução da apólice, da carta-fiança ou com a autorização concedida pela Unidade Compradora para que a contratada realize o levantamento do depósito em dinheiro.

## 14. IMPUGNAÇÕES E PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

14.1. **Forma.** As impugnações e os pedidos de esclarecimentos serão formulados por meio eletrônico, em campo próprio do sistema, encontrado na opção “EDITAL”. As impugnações e os pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

14.2. **Decisão.** As impugnações serão decididas pelo subscritor do Edital e os pedidos de esclarecimentos respondidos pelo Pregoeiro até o dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública.

14.2.1. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para realização da sessão pública, se for o caso.

14.2.2. As decisões das impugnações e as respostas aos pedidos de esclarecimentos serão entranhados aos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

14.3. **Aceitação tácita.** A ausência de impugnação implicará na aceitação tácita, pelo licitante, das condições previstas neste Edital e em seus anexos, em especial no Memorial Descritivo e na minuta de termo de contrato.

## 15. DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. **Interpretação.** As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes, desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

15.2. **Omissões.** Os casos omissos serão solucionados pelo Pregoeiro e as questões relativas ao sistema, pelo órgão responsável pela Bolsa Eletrônica de Compras do Governo do Estado de São Paulo - BEC/SP.

15.3. **Atas.** Das sessões públicas de processamento do Pregão serão lavradas atas circunstanciadas, observado o disposto no artigo 14, inciso IX, do Regulamento anexo à Resolução CC-27/2006, a serem assinadas pelo Pregoeiro e pela equipe de apoio.

15.4. **Sigilo dos licitantes.** O sistema manterá sigilo quanto à identidade das licitantes:

15.4.1. Para o Pregoeiro, até a etapa de negociação com o autor da melhor oferta;

15.4.2. Para os demais participantes, até a etapa de habilitação;

15.5. Será excluído do certame o licitante que, por quaisquer meios, antes ou durante a sessão pública, franqueie, permita ou possibilite a sua identificação para a Unidade Compradora, para o Pregoeiro ou para os demais participantes em qualquer momento, desde a publicação do aviso até a conclusão da etapa de negociação, especialmente no preenchimento do formulário eletrônico para a entrega das propostas.

15.6. A exclusão de que trata o item anterior dar-se-á por meio de desclassificação do licitante na etapa "Análise de Propostas" e/ou pela não aceitabilidade do preço pelo pregoeiro na etapa "Análise da Aceitabilidade de Preço".

15.7. **Saneamento de erros e falhas.** No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

15.7.1. As falhas passíveis de saneamento na documentação apresentada pelo licitante são aquelas cujo conteúdo retrate situação fática ou jurídica já existente na data da abertura da sessão pública deste Pregão.

15.7.2. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.



15.8. **Publicidade.** O resultado deste Pregão e os demais atos pertinentes a esta licitação, sujeitos à publicação, serão divulgados no Diário Oficial do Estado e nos sítios eletrônicos [www.imprensaoficial.com.br](http://www.imprensaoficial.com.br), opção “NEGÓCIOS PÚBLICOS” e [www.bec.sp.gov.br](http://www.bec.sp.gov.br), opção “PREGÃO ELETRÔNICO”.

15.9. **Prazos.** Os prazos indicados neste Edital em dias corridos, quando vencidos em dia não útil, prorrogam-se para o dia útil subsequente.

15.10. **Foro.** Para dirimir quaisquer questões decorrentes da licitação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

15.11. **Anexos.** Integram o presente Edital:

Anexo I – Memorial Descritivo;

Anexo II – Modelos de Declarações;

Anexo III – Cópia do Regulamento para os procedimentos de sanções administrativas no âmbito da Fundação CASA-SP;

Anexo IV – Minuta de Termo de Contrato.

São Paulo, 19 de dezembro de 2023.

Rosana Moreno Pires  
Diretora de Divisão

## **ANEXO I MEMORIAL DESCRITIVO**

### **1. OBJETO**

O objeto do presente Memorial Descritivo consiste na contratação de serviços de telefonia Voip/PABX em nuvem por meio de empresa especializada para integração telefônica do Serviço Telefônico Fixo Comutado STFC, Serviço de 0800, Telefonia IP com tecnologia do tipo Voip/PABX em nuvem, cuja solução inclui serviços de implantação, suporte e comodato de equipamentos, outorga e autorização junto a ANATEL, portabilidade das linhas/números, softwares, hardwares de comunicação, serviços de instalação, treinamento das equipes, operação assistida, transferência de conhecimento, suporte técnico especializado e garantias técnicas, em conformidade com a Lei Geral das Telecomunicações e demais normas regulamentadoras emitidas pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, visando atender as necessidades da Fundação Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente - Fundação CASA/SP, conforme especificações e condições constantes do Memorial Descritivo.

**1.1.** A duração do contrato será de 30 (trinta) meses, incluindo direito de uso de serviços em nuvem, pacote de tráfego telefônico entrante e *sainte* para todo o território nacional e prestação de assistência técnica, manutenção e garantia durante toda a vigência do contrato estabelecido com a CONTRATADA.

### **2. HOSPEDAGEM DA PLATAFORMA, LINKS E PLANO DE NUMERAÇÃO**

**2.1.** A solução de Comunicação Corporativa em Nuvem deverá estar hospedada dentro do conceito de nuvem provida pela CONTRATADA.

**2.2.** Todos os componentes de Hardware e Software que comporão os serviços de Comunicação Corporativa serão de responsabilidade da CONTRATADA.

**2.3.** Os links de dados (Internet Banda Larga, MPLS ou LAN to LAN) dedicados para serviços de Comunicação Corporativa em Nuvem serão de responsabilidade da CONTRATADA. Estes devem seguir os requisitos mínimos necessários para o uso contínuo e fluido dos serviços de comunicação.

**2.4.** Os arquivos de dados gerados pelas interações dos usuários do Sistema de Comunicações Multimídia (voz, texto, vídeo) deverão ser hospedados na Nuvem da CONTRATADA durante o período do contrato de prestação de serviços.

**2.5.** O custo da hospedagem da plataforma e armazenamento de dados deverá ser inerente ao custo do contrato de prestação de serviços, sem acréscimo de custo ou ônus à CONTRATANTE.

**2.6.** A Contratante informará à CONTRATADA 90 (noventa) dias antes do término do contrato sua intenção de continuar ou não com acesso às interações passadas, de forma a que a CONTRATADA possa providenciar os meios necessários para este acesso e transferência dos dados armazenados para a CONTRATANTE.

**2.7.** Todas as informações contidas na base de dados da plataforma referente aos usuários da Contratante devem possuir caráter confidencial e não podem ser compartilhadas com qualquer outra empresa, instituição, organização ou entidade sob a pena de punição e aplicação de multas previstas por lei.

**2.8.** O proponente deverá garantir a atualizações de versões da solução que deverão ser efetuadas durante os finais de semana ou horários para que não impacte o atendimento das referidas unidades, mediante a notificação prévia a Contratante em caso de interrupção total ou parcial dos serviços.

**2.9.** Todos os requisitos de disponibilidade, nível de serviço, segurança e gerenciamento devem ser atendidos plenamente pela solução ofertada durante o período de contrato.

**2.10.** A CONTRATADA deve assegurar que todos os componentes da solução, como Servidor de Aplicação, Base de Dados, Storage, Media Relay e Controlador de Sessão de Borda (SBC) estarão hospedados em território nacional.

### 3. VOLUMETRIA DE CHAMADAS TELEFÔNICAS

**3.1.** As tabelas abaixo elencam a volumetria na prestação de serviço de telefonia pública STFC consumida nos últimos 15 (quinze) meses, referentes a um dos contratos de ramais telefônicos, que poderá ser utilizada como parâmetro para realização de volumetria desta contratação.

**3.2.** Cabe ressaltar que a volumetria abaixo serve como parâmetros para dimensionar os pacotes mínimos que serão utilizados pela CONTRATADA, porém a contratação deverá ter custo fixo mensal com ligações nacionais ilimitadas e sem nenhum tipo de bloqueio.

**Período:** 30/06/2022 - 30/09/2023 (15 meses)

Plano de Serviço	Serviço	Ligações	Duração (H)	Duração Média (H)
CELULAR	CEL-01	433	25:38:52	0:03:33
CELULAR	CEL-02	7	0:15:22	0:02:11
CELULAR	VC1	8073	390:03:02	0:02:53
CELULAR	VC2	2156	156:18:09	0:04:20
CELULAR	VC3	118	7:35:46	0:03:51
DDD	D1	391	15:26:17	0:02:22
DDD	D2	3472	204:32:37	0:03:32
DDD	D3	3135	213:52:54	0:04:05
DDD	D4	2454	156:15:17	0:03:49
ENTRADA	TIE LINE	242364	10816:51:02	0:02:40
LOCAL	LOCAL	30075	1720:08:38	0:03:25
OUTROS	SEM CUSTO	191411	27023:43:48	0:08:28
		<b>484089</b>	<b>40730:41:44</b>	<b>0:05:02</b>
<b>Média Mensal (H)</b>			<b>2715:00:00</b>	

### 4. DOS CUSTOS ENVOLVIDOS

**4.1.** Todos os custos com pessoal, residentes ou não das dependências do CONTRATANTE, correrão por conta da CONTRATADA, na forma deste documento, sem quaisquer ônus adicionais ao Contrato.

**4.2.** Todos os impostos e demais aspectos financeiros da execução deverão ser previstos e contidos nos preços da Proposta Comercial da CONTRATADA.

**4.3.** Toda a infraestrutura de rede como LAN/WLAN, Segurança (Firewall), QoS e VLans com suporte a comunicação VoIP e Vídeo assim como cabeamento estruturado das localidades serão de responsabilidade da CONTRATANTE.

**4.4.** Os links de dados (Internet Banda Larga, MPLS ou LAN to LAN) dedicados para serviços de Comunicação Corporativa em Nuvem são de responsabilidade da CONTRATANTE.

## 5. PRAZO DE ENTREGA

**5.1.** A Fundação Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente - Fundação CASA/SP deverá realizar recebimento provisório e definitivo dos objetos contratados. O recebimento será:

**5.1.1. provisório:** no caso de aquisição de equipamentos e outros objetos em que seja necessário, para sua avaliação;

**5.1.2. parcial:** relativo a etapas ou parcelas do objeto, definidas no contrato ou nos documentos que lhe integram, representando aceitação da execução da etapa ou parcela;

**5.1.3. definitivo:** relativo à integralidade do contrato, representando aceitação da integralidade do contrato e liberação do contratado tocante a vícios aparentes.

**5.2.** Se não previsto de forma diferente, os recebimentos devem ocorrer conforme planejamento

**5.3.** A etapa de planejamento consiste nas definições técnicas e estratégicas de como as atividades de implantação serão executadas, monitoradas e controladas garantindo que o serviço seja entregue com qualidade e dentro do prazo programado.

**5.4.** Para essa atividade, a CONTRATADA deverá elaborar um plano de projeto das atividades relacionadas à implantação, contemplando:

**5.4.1.** As descrições das ferramentas e técnicas que serão utilizadas em cada unidade

**5.4.2.** Cronogramas e prazos para execução, deverá ser apresentado em 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.

**5.4.3.** Gestão de mudanças.

**5.4.4.** Gestão de riscos e comunicação.

**5.4.5.** Instalação.

**5.5.** Os procedimentos de instalação serão executados pela CONTRATADA em conformidade com o estabelecido na atividade de planejamento, através das reuniões de KICK OFF

**5.6.** O agente de fiscalização técnica do contrato é responsável pelos recebimentos, respeitando-se os prazos do item acima.

**5.7.** Acaso o agente de fiscalização técnica ou administrativa verifique o descumprimento de obrigações por parte do Contratado, deve comunicar o preposto deste, indicando, expressamente, o que deve ser corrigido e o prazo máximo para a correção.

**5.8.** O tempo para a correção referido no item acima deve ser computado no prazo de execução de etapa, parcela ou do contrato, para efeito de configuração da mora e suas cominações.

**5.9.** Realizada a correção pelo Contratado, abrem-se novamente os prazos para os recebimentos estabelecidos no item dos prazos de recebimento de bens/serviços ou os pactuados em contrato, que podem, no entanto, ser reduzidos pela metade.

**5.10.** As empresas que não cumprirem o prazo acima estipulado sofrerão sanções previstas em Lei.

**5.11.** Os equipamentos (hardware, software) e serviços de instalação e configuração deverão ser realizados nas dependências da CONTRATANTE. O total das ações descritas acima deverão atender o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data da assinatura do contrato e a emissão da Ordem de Início dos Serviços.

## 6. DETALHAMENTO E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO OBJETO

### 6.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SISTEMA DE TELEFONIA IP EM NUVEM

**6.1.1.** O Sistema de Telefonia IP em Nuvem deverá possuir uma instancia lógica exclusiva para o uso da CONTRATANTE, sem compartilhamento com outras empresas, entidades ou corporações.

**6.1.2.** O Sistema de Telefonia IP em nuvem deve oferecer disponibilidade mínima de 99,95%.

**6.1.3.** Todos os equipamentos a serem fornecidos na premissa da CONTRATANTE, devem ser novos, sem uso anterior, e na última versão de hardware e software disponíveis no mercado.

**6.1.4.** A plataforma a ser considerada para a CONTRATANTE deverá comportar uma capacidade final mínima de 100.000 (cem mil) ramais IP, onde a ampliação de usuários será baseada em custo unitário por usuário por mês sem adição de custos de hospedagem de novos componentes em Nuvem.

**6.1.5.** O sistema deverá possuir sistema de alta disponibilidade com a duplicação de comando, objetivando maior segurança com disponibilidade mínima de 99,95%. Caso haja problemas no comando principal, o segundo comando deve assumir inteiramente o sistema sem interrupção de serviços telefônicos. Entende-se por duplicação de comando a duplicação das unidades de processamento de chamadas, da matriz de comutação e memórias associadas a essas duas unidades.

**6.1.6.** O sistema deverá permitir, através de recursos de hardware e software adequados, interligação a outras centrais do mesmo modelo ou de outros fornecedores por meio de gateways que suportem tie-lines digitais, utilizando DPNSS, ISDN QSIG GF e ISDN QSIG BC.

**6.1.7.** O sistema deverá ser integrado a rede de dados corporativa da CONTRATANTE através de links fornecidos pela CONTRATADA.

**6.1.8.** Os produtos a serem entregues na premissa da CONTRATANTE deverão estar guarnecidos com todos os materiais complementares (conectores específicos, adaptadores especiais, encaixes, suportes, parafusos, etc.) que se fizerem necessários ao funcionamento integral dos mesmos.

**6.1.9.** Os gateways de voz devem ser obrigatoriamente gerenciados e controlados pela unidade central de processamento em Nuvem e devem ser do mesmo fabricante do Sistema de Telefonia IP em Nuvem.

**6.1.10.** Quando fornecido gateways de voz para localidades remotas, os mesmos devem estar equipados com unidade de processamento operando em modo sobrevivência. Quando houver perda da comunicação IP entre a unidade remota e Nuvem, este módulo de sobrevivência deverá assumir o controle do gateway de voz remoto, mantendo 100% das funcionalidades telefônicas e ainda o armazenamento dos bilhetes de tarifação.

**6.1.11.** Os gateways de voz devem ser modulares permitindo a instalação de placas de ramais analógicos e digitais e placas de troncos analógicos e digitais em um mesmo gateway.

**6.1.12.** As placas de ramais e troncos instaladas nos gateways devem ser do tipo hot-swap, permitindo a instalação e remoção com o equipamento em funcionamento.

**6.1.13.** Os gateways de voz devem possuir fonte de alimentação interna operando em tensões 48VDC ou 110VAC e 220VAC.

**6.1.14.** Os gateways de voz deverão possuir padrão para montagem em rack de 19 polegadas, devendo estar incluídos todos os materiais e peças para a perfeita instalação no rack a ser fornecido pela CONTRATANTE.

**6.1.15.** Cada gateway de voz que for fornecido deverá possuir, pelo menos, 1 (uma) interface de rede RJ45 Gigabit e ainda possuir hardware dedicado para a utilização de compressores TDM/IP.

**6.1.16.** O sistema deverá permitir entroncamento com a rede pública de telefonia em enlaces de 2 Mbps, com sistema de sinalização de linha R2 Digital e ISDN.

**6.1.17.** O sistema deverá permitir facilidade DDR sem o uso de hardware adicional.

**6.1.18.** As interfaces de ramais analógicos (a/b) deverão permitir a utilização de telefone analógico padrão, através da seleção DTMF e do pulso de seleção, incluindo fax do grupo 3, secretárias eletrônicas e telefones sem fio.

**6.1.19.** O sistema deve possuir proteção contra sobretensões e sobrecorrentes de acordo com o padrão ITU-T K.21.



**6.1.20.** Deverá possuir sistema de atendimento automático para a criação de menus de atendimento digital para direcionamento das ligações aos setores correspondentes às solicitações dos chamadores, devendo este atendimento automático possuir 30 canais de atendimento simultâneo por localidade.

## **6.2. PORTABILIDADE**

**6.2.1.** Serviços de portabilidade de plano de numeração pública telefônica (11-2927-9000~9999), assim como plano de numeração 0800 (0800-777-32-72) devem ser disponibilizados dentro do período dos serviços contratados.

## **6.3. CARACTERÍSTICAS VOIP**

**6.3.1.** O sistema deverá suportar os padrões H.323 da ITU-T e SIP da IETF.

**6.3.2.** O sistema deverá possuir capacidade de geração de ruído de conforto e percepção de atividade de voz (Voice Activity Detection).

**6.3.3.** O sistema deve implementar QoS IEEE 802.1p/Q e DiffServ Tagging ou TOS.

**6.3.4.** O sistema deve implementar o padrão IEEE 802.1q.

**6.3.5.** O sistema deve implementar o envio de fax através do padrão T.38 ou codec G.711.

**6.3.6.** O sistema deve possuir os codecs de compressão de áudio G.711 A-law, G.711  $\mu$ -law, G.722, G.723.1A e G.729AB.

**6.3.7.** O sistema deve possuir Call Admission Control.

**6.3.8.** O sistema deve alocar de forma automática o algoritmo de compressão.

**6.3.9.** O sistema deve atribuir de forma automática o codec por chamada estabelecida.

**6.3.10.** O sistema deve possuir buffer de jitter dinâmico.

**6.3.11.** O sistema deve possuir PLC (Packet Loss Concealment).

**6.3.12.** O sistema deve possuir DTMF Q23.

**6.3.13.** O sistema deve possuir controle de ganho automático.

**6.3.14.** O sistema deve possuir servidor SIP Proxy, Registrar e Redirect.

**6.3.15.** O sistema deve atender as seguintes RFCs: 1321, 1889, 1890, 2198, 2327, 2543, 2617, 2782, 2833, 3261, 3262, 3263, 3264, 3265, 3311, 3323, 3324, 3325, 3327, 3362, 3398, 3515, 3550, 3551, 3608, 3711, 3725 (Parcial), 3842, 3891, 3892, 3960 (Parcial), 3966 (Parcial), 4028, 4497, , 4733 e 5009.

**6.3.16.** O sistema deverá permitir a utilização terminais e softphones de terceiros baseados no protocolo SIP, bastando a CONTRATANTE adquirir as respectivas licenças para utilização.

## **6.4. CARACTERÍSTICAS DE SEGURANÇA E CRIPTOGRAFIA**

**6.4.1.** O sistema deve suportar SSHv2 para sessões seguras tais como Telnet e FTP.

**6.4.2.** O sistema deverá possuir criptografia de mídia e sinalização utilizando chaves no padrão AES, com pelo menos 128 bits.

**6.4.3.** A criptografia, quando ativada, deverá ser possível nos seguintes casos:

**6.4.3.1.** Entre unidade central e bastidores remotos.

**6.4.3.2.** Entre os bastidores remotos.

**6.4.3.3.** Entre unidade central e aparelhos IP do mesmo fabricante do equipamento.

**6.4.3.4.** Entre bastidores remotos e aparelhos IP do mesmo fabricante do equipamento.

**6.4.3.5.** Entre aparelhos IP.

**6.4.4.** O sistema deverá suportar o protocolo *Secure Real Time Transport Protocol* (SRTP).

## **6.5. FUNCIONALIDADES E SERVIÇOS TELEFÔNICOS PARA USUÁRIOS**

**6.5.1.** O sistema deverá possuir plano de numeração flexível com possibilidade de numeração dos ramais de até 8 dígitos.

**6.5.2.** O sistema deve ter implementado a característica de seleção e acesso à rota de menor custo ("LCR - Least Cost Route"). Entende-se por rota de menor custo, a capacidade de o



sistema permitir/bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais/alternativas, bem como estabelecer prioridade de ocupação de rotas. Tal prioridade/permissão de acesso pode variar de usuário para usuário e também modificar-se ao longo do dia.

**6.5.3.** O sistema deverá implantar seleção automática de rota. O equipamento, ao ser interligado em rede WAN e em caso de indisponibilidade do link ou de insuficiência de recursos (banda) para efetuar a chamada por meio da rede WAN, a chamada deverá ser automaticamente encaminhada para a rede pública de telefonia (RTPC). Deverá permitir, também, a absorção, inserção ou modificação de dígitos de envio.

**6.5.4.** O sistema deverá oferecer a possibilidade de se dividir os troncos em feixes, de modo a permitir a conexão da central à rede pública de telefonia, através de canais de voz privativos, troncos analógicos, DDR/bidirecionais digitais, tie-lines digitais e IP

**6.5.5.** A sinalização dos troncos analógicos de saída da central, na troca de informações com as centrais da rede telefônica pública comutada deverá ser a usual, ou seja, através de abertura e fechamento de loop ou através de envio de tons multifrequenciais.

**6.5.6.** O sistema deverá permitir a realização de identificação de chamadas externas do tipo BINA (B identifica A) nos ramais digitais e IP.

**6.5.7.** O sistema deverá possuir entrada para fonte de música ou de mensagens institucionais em espera, sendo possível a troca dessas mensagens, em formato WAV, remotamente via FTP, sendo no mínimo 1 música em espera.

**6.5.8.** O sistema deverá permitir a programação de serviço noturno, de forma que as chamadas externas, encaminhadas às operadoras ausentes, sejam automaticamente dirigidas a um ramal ou grupos de ramal pré-determinados.

**6.5.9.** O sistema deverá possuir, no mínimo, as seguintes classes de categorização de ramais:

**6.5.9.1.** Restrito: nesta categoria, os assinantes poderão apenas efetuar chamadas entre os ramais da central. Será impedido, para este ramal, o acesso ao tráfego externo, exceto por transferência ou operação de telefonista ou operadora.

**6.5.9.2.** Impedido de acesso ao tráfego DDD, DDI e celular: compreendem os ramais que permitem o acesso apenas a chamadas locais a telefones do sistema telefônico fixo de comutação. A estes usuários não é permitido o acesso a chamadas de telefones celulares.

**6.5.9.3.** Impedido de acesso ao tráfego DDD e DDI: esta categorização irá permitir a estes ramais os acessos apenas às chamadas locais, incluindo os telefones celulares, sem a necessidade de intervenção de operador externo.

**6.5.9.4.** Privilegiado ou Irrestrito: aplicam-se aos ramais que poderão efetuar automaticamente qualquer chamada local, DDD e DDI, através da discagem do código de acesso. Possibilidade de receber ligações DDC.

**6.5.9.5.** Números específicos: 0900, 0300, e outros.

**6.5.10.** O usuário deverá poder estacionar pelo menos 2 chamadas, permitindo que ele possa capturar novamente.

**6.5.11.** O sistema deverá possuir agenda telefônica interna para cadastro de, no mínimo, 100.000 números telefônicos.

**6.5.12.** O sistema deverá permitir o cadastramento dos nomes dos usuários internos para que possa ser exibido o nome do usuário que está chamando no display dos terminais digitais e, mesmo antes da ligação ser atendida.

**6.5.13.** O sistema deverá possuir a facilidade de captura de chamadas para ramais de um mesmo grupo.

**6.5.14.** O sistema deverá possuir a facilidade de realização de rechamada automática em caso de ocorrência de ramal ocupado.

**6.5.15.** O sistema deverá permitir a habilitação ou desabilitação do ramal de usuário para efeito de realização de chamadas, através de senha.

- 6.5.16.** O usuário poderá efetuar uma ligação externa a partir de qualquer ramal, independente do aparelho em que ele esteja através de uso de sua senha pessoal e a ligação será tarifada em seu ramal de origem.
- 6.5.17.** O sistema deverá permitir que se configure ramais em modo hot-line. Após a retirada do monofone do gancho deste ramal especial, caso não haja marcação de nenhum dígito dentro de um tempo pré-programável, o sistema deverá automaticamente providenciar o estabelecimento da conexão com um destino pré-estabelecido.
- 6.5.18.** O sistema deverá possuir recursos para toques distintos para as chamadas internas ou externas.
- 6.5.19.** O sistema deverá possuir recurso de uma lista de chamadas não atendidas nos aparelhos digitais e IP.
- 6.5.20.** O sistema deverá permitir a transferência de chamadas.
- 6.5.21.** O sistema deverá permitir a rediscagem do último número discado.
- 6.5.22.** O sistema deverá permitir o uso de senha pessoal (cadeado eletrônico) por ramal.
- 6.5.23.** O sistema deverá efetuar o bloqueio de chamadas diretas à cobrar por ramal, sem o uso de hardware adicional.
- 6.5.24.** O sistema deverá realizar a categorização de ramais por tipo e por serviço.
- 6.5.25.** O sistema deverá permitir o uso de terminais digitais e IP em modo chefe/secretária, podendo existir mais de um chefe por secretária e mais de uma secretária por chefe.
- 6.5.26.** Deverá permitir configuração do "tempo de flash".

## **6.6. TERMINAIS TELEFÔNICOS**

### **6.6.1. TELEFONE IP**

- 6.6.1.1.** Deve ser do mesmo fabricante do sistema de comunicação corporativa.
- 6.6.1.2.** Deverá suportar protocolo SIP v2 (RFC3261).
- 6.6.1.3.** Deverá suportar, no mínimo, 08 (oito) contas SIP.
- 6.6.1.4.** Possuir display gráfico com visualização de, no mínimo, 03 (três) linhas.
- 6.6.1.5.** O display gráfico colorido e dever ter no mínimo, 2.8 polegadas.
- 6.6.1.6.** O display do aparelho deve possuir luz de fundo (Back Light).
- 6.6.1.7.** Ajuste de contraste do display.
- 6.6.1.8.** Mínimo de 2 posições de ajuste de posição/ângulo
- 6.6.1.9.** Deve possuir, no mínimo, 6 (seis) teclas de linha com LED.
- 6.6.1.10.** Deve possuir, no mínimo, 4 teclas de menu.
- 6.6.1.11.** Deve possuir, no mínimo, 4 (quatro) teclas de navegação e tecla OK.
- 6.6.1.12.** Acesso direto a caixas de mensagens de voz.
- 6.6.1.13.** Deve possuir as teclas espera, transferência, conferência, mudo e rediscar.
- 6.6.1.14.** O aparelho deve possuir qualidade de áudio em HD.
- 6.6.1.15.** O aparelho deve suportar a conexão USB A/C com um PC convencional e funcionar como alto falante externo. A conexão USB A/C também deverá suportar a conexão de dongle para prover conectividade Wi-Fi para o usuário deste modelo de telefone IP.
- 6.6.1.16.** Deve possuir Detecção de Atividade de Voz, Geração de Ruído de Conforto, Cancelamento de Eco Acústico e DTMF.
- 6.6.1.17.** Dever ser compatível com Aparelho Auditivo (HAC).
- 6.6.1.18.** Deve possuir Viva-voz Full-Duplex com controle de volume.
- 6.6.1.19.** Deve suportar recurso local de conferência com 5 (cinco) participantes sem a necessidade de acesso a sala de conferência do sistema de telefonia em Nuvem.
- 6.6.1.20.** Deve suportar, no mínimo, os recursos de encaminhamento de chamadas, consulta aos contatos locais, registros de chamadas, chamada em espera, discagem rápida, rediscagem, atendimento automático, correio de voz e não perturbe.
- 6.6.1.21.** Deve suportar gerenciamento via WEB.

- 6.6.1.22.** Deve possuir 02 (duas) portas Giga Ethernet RJ-45 10/100/1000 Base-T com switch, para conexão LAN e PC sem adaptadores externos.
- 6.6.1.23.** Deve possuir, no mínimo, 1 (uma) porta USB.
- 6.6.1.24.** Deve suportar autenticação via IP Estático ou DHCP.
- 6.6.1.25.** Deve ser compatível com o protocolo 802.1x para autenticação.
- 6.6.1.26.** Deve suportar os seguintes codecs para compressão de áudio: G.711, G722, G729A/B, OPUS e iLBC.
- 6.6.1.27.** Deve ser compatível com IPv4 e IPv6.
- 6.6.1.28.** Deve ser compatível com QoS / LLDP-MED.
- 6.6.1.29.** Deve suportar TFTP, HTTP e HTTPS.
- 6.6.1.30.** Deve ser compatível com os protocolos TLS e SRTP para criptografia de sinalização e mídia respectivamente.
- 6.6.1.31.** Possibilitar a alimentação por PoE padrão 802.3af com baixo consumo de energia (classe 2), assim como permitir também uso de fonte de alimentação externa.
- 6.6.1.32.** Deve vir acompanhado com uma fonte de alimentação.
- 6.6.1.33.** Deve possuir, no mínimo, 1 (uma) porta USB A com suporte a Headset.
- 6.6.1.34.** Deve possuir, no mínimo, 1 (uma) porta USB C com suporte a Headset.
- 6.6.1.35.** Deve ser possível adicionar um módulo adicional, com no mínimo, 20 teclas.
- 6.6.1.36.** Deve possuir o suporte ajustável e possibilidade de montagem na parede.
- 6.6.1.37.** Deve possuir o idioma português.
- 6.6.1.38.** Deve possuir especificamente para a marca e modelo do produto ofertado a certificação ANATEL conforme resolução 242. O certificado deve estar disponível no site da Anatel para verificação.

## **6.7. SOLUÇÃO CONTACT CENTER**

- 6.7.1.** A plataforma de comunicação do tipo PABX digital com facilidade de Contact Center, a seguir denominada de SISTEMA, deverá ter todo o hardware e software necessário, bem como licença de uso por tempo indeterminado e garantir o pleno funcionamento de toda operação da Central de Atendimento. O SISTEMA deve obrigatoriamente atender os itens a seguir:
- 6.7.2.** A CONTRATADA deverá fornecer um sistema Contact Center integrado com a Central Telefônica ofertada.
- 6.7.3.** A CONTRATADA deverá fornecer Posições de Atendimento (PA's) analógicas, equipadas com software de Console de Atendimento.
- 6.7.4.** 16.3 A CONTRATADA deverá fornecer Posições de Supervisora equipada com software de Console de Supervisão.
- 6.7.5.** 16.4 A CONTRATADA deverá fornecer o sistema de Contact Center capaz de suportar a funcionalidade das mídias de comunicação de Voz e Chat. A CONTRATANTE deverá determinar o quantitativo das Mídias de Voz e Chat, que deverão ser fornecidas de acordo com a necessidade da instituição, no momento da implantação.
- 6.7.6.** 16.5 A CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento do microcomputador - PC - necessário para a instalação dos softwares de Console de Atendimento e de Supervisão. A CONTRATADA deverá indicar em sua proposta a especificação mínima destes microcomputadores PC, para que a CONTRATANTE possa disponibilizá-los.
- 6.7.7.** O Contact Center deve possuir as seguintes características mínimas:
  - 6.7.7.1.** Estar integrado à Central Telefônica ofertada, de forma a compartilhar o entroncamento desta com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC).
  - 6.7.7.2.** Disponibilizar sistema de supervisão e relatórios, sendo que os dados históricos do sistema devem ser armazenados em um banco de dados, o qual pode ser interno ou externo ao equipamento.

**6.7.7.3.** Suportar a implementação de novos modelos de relatórios (a serem disponibilizados pela CONTRATADA, e mediante avaliação e nova contratação).

**6.7.7.4.** Possuir ferramenta de roteamento inteligente capaz de atender às exigências específicas de um centro de atendimento multimídia, incluindo roteamento inteligente baseado em habilidades, para as mídias: voz, chat e e-mail.

**6.7.7.5.** Permitir requerimento de roteamento aplicado a cada mídia de comunicação: voz; email; chat.

**6.7.7.6.** Todas as interações do SISTEMA, independente da mídia de comunicação (voz; email; chat.) deverão ser gerenciadas e direcionadas através de uma fila única, com a possibilidade de priorização entre as mídias. Deverá ser possível a criação de perfis de atendimento em cada SISTEMA, onde estes perfis determinarão a alteração dos requisitos de habilidades em função do tempo que a chamada está em fila. Cada SISTEMA deverá possibilitar a configuração das mídias: voz, chat e/ou e-mail a fim de que se possa ter a supervisão e os relatórios unificados para este SISTEMA, agrupando as informações de todas as mídias.

**6.7.8.** Para cada SISTEMA deverá ser possível definir o algoritmo usado para distribuição das chamadas, podendo ser:

**6.7.8.1.** Agente com maior tempo livre;

**6.7.8.2.** Agente com menor tempo de ocupação;

**6.7.8.3.** Agente mais qualificado;

**6.7.8.4.** Melhor agente possível.

**6.7.9.** Para cada SISTEMA, deverá ser possível definir dispositivos de transbordo baseados em horário de atendimento, tamanho e tempo de fila.

**6.7.10.** Para cada SISTEMA, deverá ser possível definir tempos de classificação de chamadas, pós atendimento, tempo previsto para atendimento da chamada

**6.7.11.** Deverá ser possível parametrizar o tempo utilizado para cálculo do nível de serviço individualmente para cada mídia.

**6.7.12.** Deverá ser possível definir os horários de atendimento para cada dia da semana, sábados, domingos e feriados. Deverá ser possível definir listas de feriados ou dias especiais e os horários de atendimentos para estes dias.

**6.7.13.** Deverá ser possível definir classificações de chamadas gerais e específicas de cada SISTEMA.

**6.7.14.** Cada agente poderá atender diferentes mídias na mesma aplicação. O SISTEMA deverá possuir aplicação que permita que várias informações entrantes sejam identificadas para facilitar e tornar o direcionamento mais eficiente. A aplicação para atendimento das chamadas pelos agentes (PAs) deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser.

**6.7.15.** O sistema deverá possuir uma ferramenta de administração e configuração que permita que os gerentes e supervisores ajustem facilmente as regras de roteamento, assim como os perfis de agentes, em tempo real. Este aplicativo deverá ser utilizado para administrar todos os tipos de mídias de comunicação suportadas pelo ambiente de atendimento. A aplicação para administração e supervisão deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser.

**6.7.16.** Na ferramenta de administração, poderão ser criados perfis de acesso, que é dado a cada usuário do sistema (agentes, supervisores /administradores) permitindo acesso apenas a funcionalidades específicas.

**6.7.17.** O sistema proposto deverá possuir ferramenta de extração de relatórios capaz de compilar e mostrar relatórios históricos detalhados relacionados a todos os aspectos das atividades do SISTEMA (Contact Center) e dos Agentes (posições de atendimento – PAs). A aplicação para extração de relatórios deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser e integrada com a aplicação de supervisão e configuração.



**6.7.18.** O SISTEMA proposto deverá possuir uma ferramenta de supervisão onde os supervisores poderão acompanhar o desempenho de cada serviço do Contact Center, agente ou time, bem como permitir as operações:

**6.7.18.1.** Alterar estado dos agentes.

**6.7.18.2.** Alterar tipo de pausa em que se encontram os agentes.

**6.7.18.3.** Deslogar agentes.

**6.7.18.4.** Editar configurações dos agentes.

**6.7.18.5.** Monitorar agentes.

**6.7.18.6.** Intercalar agentes.

**6.7.19.** Enviar mensagens instantâneas para todos os agentes, agente específico ou times

**6.7.20.** Deverá permitir visualizar, salvar e imprimir cada relatório, bem como programar relatórios para serem gerados automaticamente em horários e datas preestabelecidos.

**6.7.21.** O SISTEMA deverá permitir uma ferramenta de atendimento na tela do agente. Esta ferramenta deverá dar a cada agente uma estação de trabalho com voz e dados totalmente integrados, incluindo screenpop (exibição de informações sobre as chamadas sendo recebidas, diferenciadas por mídia) para todas as mídias.

**6.7.22.** O SISTEMA proposto deverá permitir a implantação de um método de atendimento via web com as seguintes características mínimas:

**6.7.22.1.** Sessões de atendimento em tempo real (chat).

**6.7.22.2.** Suportar navegação simultânea PA/ Usuários.

**6.7.23.** Permitir roteamento inteligente com base nos perfis de habilidades de cada PA (agente).

**6.7.24.** Totalmente integrado com as outras mídias.

**6.7.25.** O SISTEMA deverá ter suas interfaces acionadas por menus em português;

**6.7.26.** O SISTEMA deve suportar a funcionalidade de discador automático, possibilitando ao supervisor a elaboração de campanhas para geração de chamadas automáticas (voz), nos casos em que o SISTEMA (Contact Center) possua uma redução das atividades receptivas de voz. Caberá ao supervisor definir o início da campanha do discador, através de ações definidas por ele. O SISTEMA deve permitir a escolha do algoritmo de discagem entre Predictive, Power Dialing, Agent Ready e Preview.

**6.7.27.** O SISTEMA deverá suportar posições de atendimento com ramais digitais ou IP (este último com Softfone ou aparelho IP). Ou seja, o SISTEMA deverá possibilitar escalabilidade

**6.7.28.** O SISTEMA deverá permitir a solução de Callback, onde as chamadas de voz que não forem atendidas (mediante um tempo em fila pré – configurado) devem ser transbordadas para esta aplicação de Callback, que fará o agendamento destes números, divulgando uma mensagem ao usuário do SISTEMA Receptivo (voz) informando o sucesso/falha deste agendamento.

**6.7.29.** A geração de chamadas de voz dos números registrados no Callback, deve ficar a critério do supervisor, que será responsável por ativar ou desativar o Callback.

**6.7.30.** Na parametrização do Callback, deverá ser possível definir regras de reagendamento, ou seja, quantas vezes e qual o intervalo de tempo, que o sistema deve tentar chamar a assinante para os casos:

**6.7.30.1.** Linha Ocupada.

**6.7.30.2.** Não Atende.

**6.7.30.3.** Número Inválido.

**6.7.30.4.** Abandono.

**6.7.30.5.** URA / Secretária Eletrônica.

**6.7.30.6.** Fax.

**6.7.31.** O sistema deverá permitir pré atendimento de e-mail, ou seja, a possibilidade de enviar um e-mail ao originador informando o recebimento deste e demais informações sobre o atendimento que será feito.

**6.7.32.** O sistema deve permitir realizar Monitoria de Qualidade dos operadores em períodos definidos na geração da campanha de monitoramento. Os critérios, fatores e conceitos poderão ser alterados, excluídos ou substituídos a qualquer tempo a critério da contratante. A monitoria consiste na aferição do atendimento (voz, chat e e-mail), dando nota através de formulário elaborado para aquele monitoramento, pelo supervisor, de acordo com os critérios definidos na campanha.

**6.7.33. Principais Características:**

- Disponibiliza formulários personalizáveis e diferenciados;
- A gravação está disponível no próprio sistema de monitoria, sem necessidade de acessos a outros sistemas/telas;
- Os relatórios estatísticos são disponibilizados em modo gráfico;
- Cada avaliador ao digitar a sua senha tem acesso à Tela Inicial onde mostra a operação e a monitoração pelo qual é responsável;
- O sistema de gestão armazena as informações de cadastro do operador e as respectivas avaliações de cada um;
- A geração de relatórios é automática e permite a apresentação das avaliações detalhadas, consolidadas e evolutivas.

**6.7.34. A monitoria da qualidade permite as seguintes facilidades adicionais:**

- Tela de cadastro da campanha para medir o desempenho do serviço, do time de atendimento e do grupo de agentes. A opção será definida na criação da campanha pelo administrador;
- No cadastro, poder determinar período de início e fim da campanha;
- Permitir que no cadastro, o criador da campanha possa definir a amostragem de mídias (exemplo: 2 mídias a cada 10 mídias atendidas pelo contact center). Esta amostragem refere-se a qualquer das mídias atendidas (voz, chat ou e-mail);
- Deve permitir que sejam informados, em campo aberto, atendimento maior, menor ou entre “um determinado tempo de atendimento”, estipulado em campo aberto pelo criador da campanha;
- Permite que sejam definidas na criação da campanha as pessoas responsáveis por operar o sistema de auditoria da qualidade (mínimo 20 cadastros);
- Permitir escolher o serviço (mais de 20) que irão ser auditados por este módulo de qualidade;
- Permite utilizar a classificação de chamadas feita para a PA (pode ser qualquer ou todas as classificações cadastradas no sistema) como filtro para a escolha dos atendimentos de determinada campanha criada, também no cadastro da campanha;
- Tem que dispor de um módulo de avaliação, gerenciado pelo supervisor com os seguintes filtros:
  - 1- Agentes;
  - 2- Campanhas;
  - 3- Serviço;
  - 4- Avaliador.
- Período de início e fim da monitoria (todas as campanhas feitas neste período);
- Ter uma tela de supervisão que permita a qualificação das chamadas pelo operador do sistema de monitoria, classificando-as de acordo com o formulário elaborado e disponibilizado para o sistema de monitoria. As mídias devem aparecer na mesma tela, a fim de facilitar a monitoria da qualidade a ser feita de voz, chat ou e-mail. O sistema não deve depender de outras interfaces para a execução do trabalho do agente que está monitorando a qualidade dos atendentes.
- O formulário deverá ser montado pelo supervisor que poderá escolher as seguintes respostas:

Notas Fixas: O avaliador poderá escolher uma nota de 1 a 5.

Texto: O avaliador poderá responder pré-definida pelo supervisor (questão aberta).



## **6.8. SISTEMA DE CORREIO DE VOZ**

**6.8.1.** Deve ser do mesmo fabricante do sistema de comunicação IP para garantir uma melhor interatividade com gerenciamento e o usuário.

**6.8.2.** Deve ser um componente integrante do sistema de telefonia hospedado em nuvem e disponibilizado para todos os usuários, sem importar o tipo de licença de Ramal IP ou tipo do Terminal.

**6.8.3.** Deve prover o armazenamento das mensagens de voz durante todo o período do contrato.

**6.8.4.** Deve prover um sistema de guias vocais (menus) de ajuda ao usuário, permitindo uma gerência e acesso fácil as opções do correio de voz.

**6.8.5.** O acesso às mensagens deve ser garantido através de senha de acesso pessoal. Também deve ser possível o acesso às mensagens de qualquer outro terminal do sistema e/ou externamente com o uso da senha de acesso pessoal.

**6.8.6.** Deve permitir ao administrador do sistema atribuir uma senha temporária caso o usuário esqueça a sua senha pessoal.

**6.8.7.** Deve permitir ao administrador do sistema determinar a validade da senha, podendo ser entre 1 dia e 1 ano.

**6.8.8.** Deve permitir definir o tamanho da senha, podendo variar entre 3 e 8 dígitos.

**6.8.9.** Deve notificar a existência de mensagens através de LED em terminais analógicos, digitais e IP. Para terminais analógicos que não possuam um indicador de mensagem visual, uma guia vocal ou sinal sonoro deverá informar ao usuário a existência de mensagens de voz quando este retirar o monofone do gancho.

**6.8.10.** Deve possuir a capacidade de gravação de mensagens de saudação à caixa postal, gravadas pelo usuário.

**6.8.11.** Deve possibilitar a capacidade de reprodução de mensagem de saudação distintas de acordo com o status do ramal do usuário chamado:

**6.8.11.1.** Em caso de ausência/não atendimento.

**6.8.11.2.** Em caso de ramal ocupado.

**6.8.11.3.** Em caso de ausência prolongada (viagem, férias, feriados, etc.).

**6.8.12.** Quando a caixa postal estiver configurada em modo ausência prolongada, deve operar apenas em modo atendimento, onde nenhuma mensagem de voz poderá ser gravada.

**6.8.13.** Após a gravação da mensagem na caixa postal, o sistema de correio de voz deve permitir ao chamador:

**6.8.13.1.** Ouvir a mensagem gravada.

**6.8.13.2.** Confirmar a gravação.

**6.8.13.3.** Desconectar.

**6.8.13.4.** Deletar a mensagem.

**6.8.13.5.** Regravar a mensagem.

**6.8.13.6.** Definir como urgente.

**6.8.13.7.** Acessar à telefonista/operadora através da discagem do dígito 0 ou 9.

**6.8.14.** Deve permitir ao usuário os seguintes recursos durante o acesso às mensagens:

**6.8.14.1.** Reproduzir.

**6.8.14.2.** Repetir.

**6.8.14.3.** Voltar.

**6.8.14.4.** Adiantar.

**6.8.14.5.** Fim da mensagem.

**6.8.14.6.** Pausar.

**6.8.14.7.** Apagar.

**6.8.14.8.** Chamar o remetente.

**6.8.14.9.** Arquivar.

**6.8.14.10.** Transferir mensagem (com comentário).

**6.8.14.11.** Enviar cópia para outro usuário.

**6.8.15.** Deve permitir ao usuário gravar mensagens para envio para um usuário, para múltiplos usuários e para uma lista de distribuição, podendo ser enviada como urgente ou não.

**6.8.16.** Deve possuir sistema de lista de distribuição permitindo o broadcast de mensagens.

**6.8.17.** Deve permitir a integração com clientes de e-mail através do protocolo IMAP4 ou SMTP.

**6.8.18.** Deve ser multi-idiomas inicialmente será fornecido com 1 idioma, português do Brasil, podendo ser ampliado futuramente para até 4 idiomas sem custos adicionais.

## **6.9. SISTEMA DE GERENCIAMENTO**

**6.9.1.** Deve ser fornecido um sistema de gerenciamento e manutenção que poderá ser acessado pela equipe de TI da CONTRATANTE, que permita gerenciar todos os elementos do projeto fornecido pela CONTRATADA, tais como: sistema de comunicação IP, gateways de voz, terminais telefônicos IP e serviços de comunicações unificadas.

**6.9.2.** O sistema de gerenciamento e manutenção deverá pertencer ao mesmo fabricante do sistema de telefonia IP e fazer parte da solução hospedada em nuvem.

**6.9.3.** Deve fornecer um cliente baseado em GUI (Graphical User Interface), bem como interface baseada em web para permitir que o administrador gerencie a solução de qualquer PC através de um navegador web.

**6.9.4.** Deve permitir a criação de diversos logins de administradores, cada um com um perfil determinado para acesso à ferramenta de gerenciamento e manutenção.

**6.9.5.** Deve permitir a configuração do prazo de validade das senhas de administrador, informado no momento do login que a senha expirará além de permitir a mudança da senha.

**6.9.6.** Deve possuir análise de sintaxe da senha para evitar, por exemplo, que se cadastre uma senha que tenha o mesmo nome do login.

**6.9.7.** Deve possuir histórico de senhas para prevenir a reutilização de uma senha já utilizada.

**6.9.8.** As configurações de usuário do sistema de comunicação IP e dos gateways de voz devem ser realizadas através desta interface gráfica unificada.

**6.9.9.** A aplicação de configuração deverá ter as seguintes facilidades:

**6.9.9.1.** Permitir a criação/exclusão de usuários, individualmente e em massa.

**6.9.9.2.** Permitir a modificação de configuração de usuários.

**6.9.9.3.** Permitir a visualização das configurações realizadas no terminal dos usuários, como teclas de funções programadas e demais facilidades.

**6.9.10.** Configuração de usuários e troncos, bem como todas as regras de roteamento de chamadas, privilégios de usuários e todo tipo de configuração passível aos elementos do sistema.

**6.9.11.** Criação/exclusão de gateways de voz, bem como configurações sobre as interfaces dos gateways.

## **6.10. SISTEMA DE MONITORAÇÃO DE CHAMADAS**

**6.10.1.** Como parte integrante do projeto deverá ser fornecido um sistema de monitoração de chamadas do mesmo fabricante do sistema de telefonia IP.

**6.10.2.** Deve emitir a geração de relatórios por usuários e grupo de usuários das ligações efetuadas e recebidas.

**6.10.3.** Os relatórios devem conter:

**6.10.3.1.** Data e hora do início da chamada.

**6.10.3.2.** O ramal que efetuou a chamada.

**6.10.3.3.** Tempo de duração da chamada.

**6.10.3.4.** Número discado/recebido.

**6.10.4.** Deve ser possível gerar relatórios por dia, mês, ano ou período estipulável.

**6.10.5.** Deve permitir enviar os relatórios por e-mail bem como ser exportáveis para diversos formatos, incluindo Excel, PDF e HTML.

**6.10.6.** Deve permitir a configuração para a geração, exportação e envio por e-mail de forma automática.

**6.10.7.** Deve realizar a monitoração das chamadas em tempo real, permitindo determinar limites máximos, tais como, número discado e duração da chamada, tanto para chamadas de entrada como de saída.

**6.10.8.** Deve permitir a geração de relatórios da monitoração das chamadas.

## **6.11. SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA EM NUVEM**

**6.11.1.** Deverá ser fornecido um sistema de Comunicação Unificada do mesmo fabricante do sistema de telefonia IP hospedada em nuvem acessível através da rede interna do CONTRATANTE, assim como pela Internet Pública. Todos os componentes de borda e acesso devem fazer parte integrante da solução, sem representar custos adicionais a CONTRATADA.

**6.11.2.** O Sistema de Comunicação Unificada em Nuvem deve ser do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação de Voz IP em Nuvem afim de garantir total compatibilidade entre as plataformas.

**6.11.3.** Todos os requisitos de Hospedagem e Disponibilidade devem seguir o mesmo padrão do Sistema de Comunicação de Voz IP em Nuvem não sendo aceitos plataformas hospedadas fora do território nacional.

## **6.12. SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA – PERFIL**

**6.12.1.** Deverá ser fornecido um sistema de Comunicação Unificada hospedada em nuvem acessível através da rede interna da Contratante, assim como pela Internet Pública. Todos os componentes de borda e acesso devem fazer parte integrante da solução, sem representar custos adicionais a Contratante.

### **6.12.1.1. Interface do Usuário**

**6.12.1.1.1.** Deverá ser disponibilizada aplicação de Cliente de Comunicação Unificada para instalação nos computadores pessoais (Windows e Mac) e notebooks (Windows e Mac) podendo estes clientes serem baseados em tecnologia WebRTC, SmartPhones e Tablets (iOS e Android).

**6.12.1.1.2.** Este perfil de usuário terá acesso a chamada telefônica de entrada e saída para a rede pública de telefonia de forma ilimitada.

**6.12.1.1.3.** A sistema de comunicação unificada deverá suportar multi-dispositivos com, no mínimo, 5 dispositivos conectados simultaneamente.

**6.12.1.1.4.** Os serviços de Comunicação Unificada também devem ser acessados por WEB Browser compatível com tecnologia WEB-RTC.

**6.12.1.1.5.** Serviços de comunicação de Voz e Vídeo devem estar disponíveis sem a necessidade de instalação de complementos ou extensões no Web Browser.

**6.12.1.1.6.** As interfaces de uso deverão permitir a visualização de uma lista de contatos customizável pelo usuário, com os contatos pertencentes ao grupo de trabalho, ou diversos grupos de trabalho, segmentados pelo próprio usuário. Deverá ser atualizada em tempo real, divulgando informações de cada usuário como nome, sobrenome, foto, e-mail e número telefônico. A foto do usuário deverá ser carregada com base em arquivos existentes do usuário ou uso da webcam dos dispositivos (Computador Pessoal, Notebook, SmartPhones, Tablet).

**6.12.1.1.7.** Uma lista de eventos (Chamada de Áudio e Vídeo) atendidos ou não deve ser visualizada no Cliente de Comunicação Unificada (Computador Pessoal, Notebook, SmartPhone e Tablet) informando a data e hora do evento.

### **6.12.1.2. Status de Presença:**

**6.12.1.2.1.** A interface deve exibir o “status de presença” dos usuários: Online, Ausente, Não Perturbe e Ocupado.

**6.12.1.2.2.** O status de ocupado deve ser sinalizado automaticamente assim que o usuário iniciar ou atender uma interação em tempo real de áudio, vídeo, conferência na aplicação ou compartilhamento de tela.

**6.12.1.2.3.** O status também deve ser alterado quando o usuário efetuar ou atender uma chamada telefônica no ramal do Sistema de Comunicação IP, desde que o usuário conte com um ramal físico.

**6.12.1.2.4.** A presença deverá ser representada por um ícone na Lista de Contatos, e, por meio de uma representação por cores, divulgada em tempo real aos demais do grupo.

**6.12.1.2.5.** O status de presença poderá ser determinado pelos próprios usuários: Online, Ausente, Não Perturbe e Ocupado.

**6.12.1.2.6.** O “status de presença” dos usuários deverá apresentar um ícone específico caso o usuário esteja com a aplicação conectada somente no smartphone.

#### **6.12.1.3. Chat e compartilhamento de arquivos:**

**6.12.1.3.1.** O Cliente de Comunicação Unificada deve prover o serviço de mensagem instantânea - IM), pelo qual as pessoas poderão se comunicar em tempo real através de mensagens de texto, conforme abaixo:

**6.12.1.3.2.** Possibilidade de chat entre dois usuários independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal/Notebook (cliente ou Web Browser), SmartPhone e Tablet).

**6.12.1.3.3.** Envio e recebimento de arquivos.

**6.12.1.3.4.** Sinalização se a mensagem de chat foi enviada ao usuário correspondente.

**6.12.1.3.5.** Sinalização se arquivo foi enviado ao usuário correspondente.

**6.12.1.3.6.** Todas as mensagens de chat e arquivos enviados e recebidos pelos usuários da plataforma devem ficar armazenados nos servidores da plataforma de Comunicação Unificada que fazem parte da solução fornecida.

**6.12.1.3.7.** Cada usuário deverá possuir um espaço de armazenamento de arquivos em nuvem de no mínimo 20 GB afim de possibilitar que seus arquivos pessoais possam ser acessados através da internet por qualquer dispositivo (Computador Pessoal/Notebook (cliente ou Web Browser), SmartPhone e Tablet).

#### **6.12.1.4. Chat e compartilhamento de arquivos em grupo:**

**6.12.1.4.1.** O Cliente de Comunicação Unificada deve prover o serviço de mensagem instantânea (IM) em grupo, pelo qual um grupo de usuários convidados poderá se comunicar em tempo real através de mensagens de texto, conforme abaixo:

**6.12.1.4.2.** Possibilidade de criação de grupos com, no mínimo, 300 membros.

**6.12.1.4.3.** Possibilidade de chat entre diversos usuários em grupo independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal/Notebook (cliente ou Web Browser), SmartPhone e Tablet).

**6.12.1.4.4.** Todos os usuários do grupo devem ser convidados a se unirem ao grupo mediante convite do administrador do grupo.

**6.12.1.4.5.** Todos os usuários do grupo devem ter acesso a todos os arquivos e histórico do conteúdo de chat desde a criação do grupo, mesmo que este seja convidado a se unir ao grupo posteriormente ao momento de criação do mesmo.

**6.12.1.4.6.** Todos os usuários podem enviar arquivos ao grupo.

**6.12.1.4.7.** Todos os usuários podem baixar arquivos enviados ao grupo.

**6.12.1.4.8.** Todos os arquivos enviados ao grupo devem ser armazenados nos servidores da plataforma.

**6.12.1.4.9.** O administrador do grupo poderá convidar qualquer novo usuário após o a qualquer momento, independentemente de mensagens e arquivos já compartilhadas no grupo anteriormente.

**6.12.1.4.10.** O administrador do grupo poderá excluir qualquer participante do grupo, assim como arquivos compartilhados.

**6.12.1.4.11.** O administrador do grupo poderá promover um participante a organizador do grupo, que terá privilégios de convidar novos participantes.

**6.12.1.4.12.** O administrador do grupo poderá promover um organizador a função de administrador do grupo.

**6.12.1.4.13.** Todas as mensagens de chat e arquivos enviados e recebidos pelos usuários do grupo devem ficar armazenados nos servidores da plataforma de Comunicação Unificada que fazem parte da solução fornecida.

### **6.12.2. Chamada de áudio e serviços de telefonia IP:**

**6.12.2.1.** Os Clientes de Comunicação Unificada devem prover serviço de chamada Voz sobre IP entre usuários conectados à plataforma de Comunicação Unificada, independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal/Notebook, Cliente Windows/Mac, Web Browser, SmartPhone e Tablet).

**6.12.2.2.** Serviço de Chat deve permanecer disponível durante uma chamada de áudio.

**6.12.2.3.** Serviço de envio e recepção de arquivos deve permanecer disponível durante uma chamada de áudio.

**6.12.2.4.** Chamadas proveniente da rede pública de telefonia podem ser recebidas e atendidas nos Clientes de Comunicação Unificada.

**6.12.2.5.** Os Clientes de Comunicação Unificada devem gerar chamadas telefônicas para a rede pública de telefonia.

**6.12.2.6.** As chamadas de voz do Sistema de Comunicação IP devem seguir os padrões SIP com codecs G.711 e G.722. Para soluções puramente baseadas em WebRTC o Codec Opus será aceito.

**6.12.2.7.** Chamadas de áudio do Sistema de Comunicação IP devem obrigatoriamente ser criptografadas seguindo padrão TLS e SRTP com chaves de no mínimo 128 bits.

**6.12.2.8.** Usuários com múltiplos dispositivos devem possuir número único para atender chamadas de áudio no ramal telefônico associado ao Sistema de Comunicação Corporativa ou no Cliente de Comunicação Unificada (Computador Pessoal/Notebook (cliente ou Web Browser), SmartPhone e Tablet).

**6.12.2.9.** Funções de telefonia como Efetuar Chamada, Atender Chamada, Transferência e controle de conferência telefônica devem estar disponíveis na interface do cliente de Comunicação Unificada.

**6.12.2.10.** Uma lista de Chamadas Recebidas Atendidas e Chamadas Não Atendidas referentes ao Ramal do Sistema de Comunicação IP devem ser visualizadas nos Clientes de Comunicação Unificada (Computador Pessoal, Notebook, SmartPhone e tablet) informado a data e hora do evento.

**6.12.2.11.** A função “clique para chamar” permite que o usuário escolha um correspondente na lista de contato e utilize o ramal telefônico do Sistema de Comunicação Corporativa para estabelecer a chamada telefônica.

**6.12.2.12.** A função “clique para chamar” deve permitir também que o usuário digite um número de ramal ou número de assinante da rede pública para que a chamada seja efetuada através do ramal IP do Sistema de Comunicação Corporativa.

### **6.12.3. Integrações:**

**6.12.3.1.** Os Clientes de Comunicação Unificada devem possuir conectores com o Google Chrome, com função “Clique para chamar” e funcionalidades de telefone para o Microsoft Teams.

**6.12.3.2.** Deve ser possuir plug-in do Microsoft Outlook, para ao menos pesquisa de contatos do Outlook e agendamento de conferências de áudio / web.

**6.12.3.3.** Deve ser possível acessar as informações do calendário, ao menos dos Google Calendar e Microsoft Office 365 Exchange Online.



**6.12.3.4.** Os Clientes de Comunicação Unificada devem possuir diretório com ao menos 40 mil contatos.

**6.12.3.5.** Deve ser possível a busca de contatos no Microsoft Azure Active Directory (AD).

**6.12.4. Chamada de vídeo (vídeo-chamada) e Compartilhamento de tela:**

**6.12.4.1.** Os Clientes de Comunicação Unificada devem prover serviço de chamada de Vídeo entre usuários conectados à plataforma de Comunicação Unificada, independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal/Notebook. Cliente Windows/Mac, Web Browser, SmartPhone e Tablet).

**6.12.4.2.** Serviços de vídeo-chamada ponto-a-ponto devem suportar resolução mínima HD de 720p.

**6.12.4.3.** Chamadas inicialmente feitas por áudio podem ser evoluídas a vídeo sem necessidade de interrupção da chamada.

**6.12.4.4.** Chamadas de vídeo podem ser atendidas apenas por áudio pelo usuário chamado. Fica a critério de cada usuário desativar ou reativar o vídeo durante uma chamada.

**6.12.4.5.** Serviço de Chat deve permanecer disponível durante a chamada de vídeo.

**6.12.4.6.** Serviço de envio e recepção de arquivos deve permanecer disponível durante chamada de vídeo.

**6.12.4.7.** Chamadas puramente de áudio e vídeo devem seguir o padrão WEB-RTC sem a necessidade de instalação de complementos no WEB Browser.

**6.12.4.8.** Chamadas de vídeo devem ser criptografadas seguindo o padrão TLS.

**6.12.4.9.** Chamadas de vídeo podem ser feitas em tela parcial ou em tela cheia (Full Screen).

**6.12.4.10.** Compartilhamento de tela entre usuários devem ser suportados independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal/Notebook. Cliente Windows/Mac, Web Browser).

**6.12.4.11.** Usuários em dispositivos móveis como SmartPhones e Tablets poderão visualizar a tela compartilhada de usuários de Computador Pessoal/Notebook, Cliente Windows/Mac e Web Browser.

**6.12.4.12.** Usuários com múltiplos monitores devem escolher o monitor específico a ser compartilhado.

**6.12.4.13.** O usuário com múltiplas aplicações em curso poderá escolher a aplicação a ser compartilhada com outro usuário.

**6.12.5. Sessões Multiparticipantes e Web Conferência:**

**6.12.5.1.** O Cliente de Comunicação Unificada deve suportar serviços Web Conferência multiparticipantes, independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal/Notebook. Cliente Windows/Mac, Web Browser, SmartPhone e Tablet).

**6.12.5.2.** Durante a sessão de Web Conferência, serviços de áudio, vídeo, compartilhamento de tela, compartilhamento de arquivos e chat deveram estar disponíveis para todos os participantes independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal/Notebook, Cliente Windows/Mac e Web Browser)

**6.12.5.3.** Durante a sessão de Web Conferência, serviços de áudio, vídeo, compartilhamento de arquivos e chat deveram estar disponíveis para todos os participantes de SmartPhone e Tablet. Estes participantes devem visualizar a tela de participantes que acessem a sessão através de Computador Pessoal/Notebook, Cliente Windows/Mac e Web Browser.

**6.12.5.4.** Usuários com múltiplos monitores devem escolher o monitor específico a ser compartilhado durante a Web Conferência.

**6.12.5.5.** O usuário com múltiplas aplicações em curso poderá escolher a aplicação a ser compartilhada em uma sessão de Web Conferência.

**6.12.5.6.** Serviço de Chat deve permanecer disponível na mesma janela da Web Conferência.

**6.12.5.7.** Serviço de envio e recepção de arquivos deve permanecer disponível na mesma janela da Web Conferência.

**6.12.5.8.** Compartilhamento de tela e aplicações podem ser feitas em tela parcial ou em tela cheia (Full screen).

**6.12.5.9.** Durante a conferência deverá ser possível a alteração do participante que esteja compartilhando a tela sem a interrupção da sessão.

**6.12.5.10.** Permitir conferência de áudio, e compartilhamento de tela/aplicação para até 50 usuários por sala independentemente do tipo de dispositivo Multimídia (Computador Pessoal/Notebook (cliente ou Web Browser), SmartPhones, Tablets).

**6.12.5.11.** Permitir conferência de vídeo, em presença contínua, para até 120 usuários por sala independentemente do tipo de dispositivo Multimídia (Computador Pessoal/Notebook (cliente ou Web Browser), SmartPhones, Tablets).

**6.12.5.12.** Sessões de Web Conferência deverão ser iniciadas por um único usuário de Comunicação Unificada - Perfil Avançado, onde todos os demais participantes poderão participar utilizando licenças de Comunicação Unificada - Perfil Básico.

**6.12.5.13.** Usuários de Comunicação Unificada poderão convidar usuários externos a plataforma enviando um link para participação através de Web Browser no momento da sessão.

**6.12.5.14.** O sistema de Comunicação Unificada deve prover o controle de áudio e vídeo de todos os participantes da sessão onde o estado de mudo a interrupção do vídeo pode ser aplicado pelo líder da conferência ou pelo próprio usuário.

**6.12.5.15.** Deverá haver uma indicação visual na interface indicando o participante que estiver falando durante a conferência.

**6.12.5.16.** O líder da conferência poderá desconectar qualquer participante durante a sessão.

**6.12.5.17.** Os arquivos e as mensagens de chat trocadas durante a conferência deverão ficar armazenados e disponibilizados a todos os participantes da conferência após o término da sessão.

## **6.13. SISTEMA DE AUTO-ATENDIMENTO**

**6.13.1.1.** Deverá ser fornecido um sistema de Auto-Atendimento e Roteamento de chamadas em Nuvem para chamadas telefônicas provenientes da Rede Pública de telefonia.

**6.13.1.2.** O sistema de Auto-Atendimento deverá emitir opções de roteamento para chamadas entrantes baseados em arquivos de áudio customizáveis e compatíveis com tecnologia Text to Speech.

**6.13.1.3.** As árvores de atendimento devem ser configuradas de forma intuitiva através de interface gráfica de usuário baseada em Web.

**6.13.1.4.** O sistema de Auto-Atendimento deve suportar a configuração de Menu e Sub-Menus com níveis ilimitados de atendimentos e fluxos:

**6.13.1.5.** Pelo menos 1 Menu principal com no mínimo 12 opções de roteamento.

**6.13.1.6.** Pelo menos 3 Níveis de Sub-Menus com no mínimo 12 opções de roteamento

**6.13.1.7.** A configuração e alteração da árvore de atendimento deverá ser feita on-line, sem a necessidade de interrupção do serviço de atendimento.

**6.13.1.8.** A configuração e alteração dos guias vocais de atendimento deverá ser feita on-line, sem a necessidade de interrupção do serviço de atendimento.

**6.13.1.9.** O sistema de Auto-Atendimento deve possuir características multi-tenant com a possibilidade de configuração de diversos pontos de entrada associados a diferentes Troncos na rede pública.

**6.13.1.10.** O sistema de Auto-Atendimento deve possuir no mínimo 25 pontos de entrada (localidades) de chamada podendo ser ampliado em até 100 pontos de entrada.

**6.13.1.11.** Cada ponto de entrada deve suportar a mesma quantidade de Menus e Sub-Menus solicitada anteriormente.

**6.13.1.12.** O sistema de Auto-Atendimento deverá suportar alteração e agendamento de ativação de árvores de atendimento baseado em calendário.

**6.13.1.13.** O sistema de Auto-Atendimento deverá possuir Dashboard Analítico com as seguintes informações:

**6.13.1.14.** Quantidades de chamadas atendidas no sistema;

**6.13.1.15.** Quantidades de chamadas atendidas por ponto de entrada;

**6.13.1.16.** Quantidade de chamadas roteadas para usuários e ramais do sistema;

**6.13.1.17.** Quantidades de chamadas roteadas para grupos de atendimento;

**6.13.1.18.** Número de chamadas abandonadas pelo chamador durante a navegação;

**6.13.1.19.** Número do chamador atendido pelo sistema

**6.13.1.20.** Tempo de navegação por chamador

**6.13.1.21.** O sistema de Auto-Atendimento deverá possuir diferentes granularidades de informações: Hora, Dia, Semana e Mês.

**6.13.1.22.** O sistema de Auto-Atendimento deverá possuir pelo menos 100 contas de administração

**6.13.1.23.** O sistema de Auto-Atendimento deverá possuir 30 acessos de administradores simultâneos.

## 6.14. SÍNTESE DOS SERVIÇOS ENTREGUES

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.
1	<p>Fornecimento, instalação e configuração de Serviços de telefonia baseado na tecnologia de Voz sobre IP, composta por: Entroncamento STFC Digital E1 com 180 canais e DDRs de acordo com a portabilidade e ligações Locais e LDN ilimitadas, Central PABX IP CLOUD com unidade de resposta audível URA, com manutenção preventiva e corretiva, treinamento, suporte técnico especializado, atualizações de tecnologia. Manutenção de todas as linhas telefônicas para a tecnologia SIP. Portabilidade das linhas mencionadas neste PRC, registradas no CNPJ da FUNDAÇÃO CASA/SP e serviço de 0800. O Sistema deverá fornecer no mínimo 0 ligações simultâneas com capacidade de abrangência para até 1080 ramais IP e softphones, 400 usuários de chat corporativo e tarifação. Ligações locais e nacionais ilimitadas para telefones fixos e móveis de qualquer operadora, 05 (cinco) usuários administradores chat corporativo.</p> <p><b>PRECIFICAÇÃO</b> por: <b>RAMAL TELEFÔNICO</b> composto de TELEFONE IP, com COMUNICAÇÃO UNIFICADA e TARIFAÇÃO. Dispondo de, no mínimo, 100 licenças para GRAVAÇÃO TELEFONICA de RAMAIS; 150 licenças de SOFTPHONE; 150 HEADSET MONOAURICULAR USB; 1 PAINEL DA TELEFONISTA (MESA) e 1 URA.</p>	750

## 7. DO TREINAMENTO

**7.1.** A CONTRATADA deverá ministrar treinamento referente à administração dos serviços objeto deste Memorial Descritivo, para 01 (uma) turma de até 4 (quatro) participantes, designados pela CONTRATANTE, abrangendo no mínimo os seguintes tópicos;

**7.2.** Configuração básica;

**7.3.** Operação básica; gerenciamento; solução de problemas (troubleshooting);

- 7.4.** Montagem de material de divulgação aos usuários da CONTRATANTE O treinamento para cada turma deverá ser realizado nas seguintes condições;
- 7.5.** Realizado de forma presencial ou remotamente, via aplicativos de vídeo conferência; Carga horária mínima de 04 (quatro) horas;
- 7.6.** Local: No endereço CONTRATANTE, com infraestrutura de comunicação com áudio, vídeo, tela e chat;
- 7.7.** O conteúdo programático deverá ser aprovado pela CONTRATANTE antes da realização de cada treinamento;
- 7.8.** O treinamento será realizado durante a vigência do contrato, preferencialmente, após a conclusão das instalações ou em data a ser definida pela CONTRATANTE;
- 7.9.** Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA o material;
- 7.10.** Ao final do treinamento, os participantes deverão estar aptos a operar e administrar o serviço ofertado neste lote;
- 7.11.** Os custos de deslocamento, hospedagem, alimentação ou qualquer outro tipo de custo com o instrutor deve ser arcado pela empresa CONTRATADA.

## **8. SUBCONTRATAÇÃO**

- 8.1.** Será permitida a subcontratação de serviços de Data Center TIER II e/ou nuvem pública para conectividade dos ramais IP, para atendimento do objeto contratual.

## **9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 9.1.** São obrigações da CONTRATANTE:
- 9.2.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA;
- 9.3.** Receber os produtos adjudicados, nos termos, prazos, quantidade, qualidade e condições estabelecidas no Edital;
- 9.4.** Rejeitar, no todo ou em parte, os produtos que a CONTRATADA entregar fora das especificações do Edital;
- 9.5.** Comunicar à CONTRATADA após apresentação da Nota Fiscal, o aceite do servidor responsável pelo recebimento dos produtos adquiridos;
- 9.6.** Fiscalizar a execução do contrato, aplicando as sanções cabíveis, quando for o caso; efetuar o pagamento da CONTRATADA no prazo determinado no Edital e em seus anexos, inclusive, no contrato;
- 9.7.** Notificar, por escrito à CONTRATADA, ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execução do objeto, fixando prazo para a sua correção.

## **10. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

- 10.1.** São obrigações da CONTRATADA:
- 10.2.** Entregar o objeto licitado, conforme especificações do Edital e em consonância com a proposta de preços;
- 10.3.** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 10.4.** Providenciar a imediata correção das deficiências e/ou irregularidades apontadas pelo CONTRATANTE;
- 10.5.** Arcar com eventuais prejuízos causados ao CONTRATANTE e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida na execução do contrato;
- 10.6.** Apresentar a CONTRATANTE, Banco do Brasil S/A, agência e o número da conta bancária, para efeito de crédito de pagamento das obrigações;

**10.7.** Assumir total responsabilidade por qualquer dano pessoal ou material que seus funcionários venham a causar ao patrimônio da contratante ou a terceiros quando da execução do contrato;

**10.8.** Substituir eventuais produtos que estejam com validade vencida e/ou que não estejam em conformidade com o termo de referência e proposta de preços, com as mesmas especificações.

**10.9.** Comunicar à Administração, 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;

**10.10.** Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência ou na minuta de contrato.

**10.11.** Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.

**10.12.** A CONTRATADA precisa atender a requisitos fortes relacionados à Cyber Segurança dos Dados, uma vez que a Lei exige tratamento adequado dos dados em relação à LGPD.

## **11. DA VIGÊNCIA**

**11.1.** Para a prestação dos serviços será formalizado um Contrato Administrativo estabelecendo em suas cláusulas todas as condições, garantias, obrigações e responsabilidades entre as partes, em conformidade com este Memorial Descritivo e seus anexos, além da proposta de preços da licitante vencedora;

**11.2.** A vigência do contrato será de 30 (trinta) meses, podendo ser prorrogado até o limite legal de 60 (sessenta) meses

## **12. LOCAL DE ATENDIMENTO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**12.1. Fundação CASA/SP - SEDE** – Rua Florêncio de Abreu, 848, Luz, São Paulo/SP – CEP 01030-001.



**ANEXO II**  
**MODELOS DE DECLARAÇÕES**

**ANEXO II.1**

**MODELO A QUE SE REFERE O ITEM 4.1.4.1. DO EDITAL**

(em papel timbrado da licitante)

Nome completo: \_\_\_\_\_

CPF nº: \_\_\_\_\_

**DECLARO**, sob as penas da Lei, que o licitante \_\_\_\_\_ (*nome empresarial*), interessado em participar do Pregão Eletrônico SDE nº \_\_\_\_/\_\_\_\_, Processo SEI nº \_\_\_\_-\_\_\_\_/\_\_\_\_-\_\_\_\_:

a) está em situação regular perante o Ministério do Trabalho e Emprego no que se refere a observância do disposto no inciso XXXIII do artigo 7.º da Constituição Federal, na forma do Decreto Estadual nº 42.911/1998;

b) não se enquadra em nenhuma das vedações de participação na licitação do item 2.2 deste Edital;

c) não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do artigo 1º e no inciso III do artigo 5º da Constituição Federal;

d) cumpre as normas de saúde e segurança do trabalho, nos termos do parágrafo único do artigo 117 da Constituição Estadual; e

e) atenderá, na data da contratação, ao disposto no artigo 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no artigo 5º-D, ambos da Lei Federal nº 6.019/1974, com redação dada pela Lei Federal nº 13.467/2017.

(Local e data).

\_\_\_\_\_  
(Nome/assinatura do representante legal)

## ANEXO II.2

### DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA E ATUAÇÃO CONFORME AO MARCO LEGAL ANTICORRUPÇÃO

(em papel timbrado da licitante)

Eu, \_\_\_\_\_, portador do CPF nº \_\_\_\_\_, representante legal do licitante \_\_\_\_\_ (*nome empresarial*), interessado em participar do Pregão Eletrônico SDE nº \_\_\_\_/\_\_\_\_, Processo SEI nº \_\_\_\_/\_\_\_\_-\_\_\_\_, **DECLARO**, sob as penas da Lei, especialmente o artigo 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- a) a proposta apresentada foi elaborada de maneira independente e o seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado ou discutido com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- b) a intenção de apresentar a proposta não foi informada ou discutida com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- c) o licitante não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- d) o conteúdo da proposta apresentada não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório antes da adjudicação do objeto;
- e) o conteúdo da proposta apresentada não foi, no todo ou em parte, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante relacionado, direta ou indiretamente, ao órgão licitante antes da abertura oficial das propostas; e
- f) o representante legal do licitante está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

**DECLARO**, ainda, que a pessoa jurídica que represento conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846/ 2013 e ao Decreto Estadual nº 67.301/2022, tais como:

- I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- II – comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;
- III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- IV – no tocante a licitações e contratos:
  - a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

- b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
  - c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
  - d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
  - e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
  - f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou
  - g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;
- V – dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

(Local e data).

\_\_\_\_\_  
(Nome/assinatura do representante legal)

### ANEXO II.3

#### DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

(em papel timbrado da licitante)

**ATENÇÃO: ESTA DECLARAÇÃO DEVE SER APRESENTADA APENAS POR LICITANTES QUE SEJAM ME/EPP, NOS TERMOS DO ITEM 4.1.4.3. DO EDITAL.**

Eu, \_\_\_\_\_, portador do CPF nº \_\_\_\_\_, representante legal do licitante \_\_\_\_\_ (*nome empresarial*), interessado em participar do Pregão Eletrônico SDE nº \_\_\_/\_\_\_, Processo SEI nº \_\_\_\_/\_\_\_-\_\_, **DECLARO**, sob as penas da Lei, o seu enquadramento na condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, nos critérios previstos no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, bem como sua não inclusão nas vedações previstas no mesmo diploma legal.

(Local e data).

\_\_\_\_\_  
(Nome/assinatura do representante legal)

#### ANEXO II.4

### DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO COOPERATIVA QUE PREENCHA AS CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO ART. 34, DA LEI FEDERAL Nº 11.488/2007 (em papel timbrado da licitante)

**ATENÇÃO: ESTA DECLARAÇÃO DEVE SER APRESENTADA APENAS POR LICITANTES QUE SEJAM COOPERATIVAS, NOS TERMOS DO ITEM 4.1.4.5. DO EDITAL.**

Eu, \_\_\_\_\_, portador do CPF nº \_\_\_\_\_, representante legal do licitante \_\_\_\_\_ (*nome empresarial*), interessado em participar do Pregão Eletrônico SDE nº \_\_\_\_/\_\_\_\_, Processo SEI nº \_\_\_\_/\_\_\_\_-\_\_\_\_, **DECLARO**, sob as penas da Lei, que:

- a) O Estatuto Social da cooperativa encontra-se adequado à Lei Federal nº 12.690/2012;
- b) A cooperativa auferে Receita Bruta até o limite definido no inciso II do *caput* do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, a ser comprovado mediante Demonstração do Resultado do Exercício ou documento equivalente;

(Local e data).

\_\_\_\_\_  
(Nome/assinatura do representante legal)



## ANEXO II.5 (A)

### MODELO DE DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DE VISITA TÉCNICA

#### MODELO A QUE SE REFERE O ITEM 4.1.5.2. DO EDITAL (em papel timbrado da licitante)

Nome completo: \_\_\_\_\_

CPF nº: \_\_\_\_\_

A empresa (nome empresarial), participante do Pregão Eletrônico SDE nº \_\_\_\_/\_\_\_\_, Processo SEI nº \_\_\_\_-\_\_\_\_/\_\_\_\_-\_\_\_\_, **DECLARA**, sob as penas da Lei, que recebeu todas as informações e subsídios necessários para a elaboração da sua proposta e que conhece o local onde serão prestados os serviços de telefonia VOIP/PABX em nuvem, objeto da presente licitação, estando, portanto, ciente das condições técnicas e operacionais, das condições dos prédios, condições de trabalho, condições das instalações e dos equipamentos pertencentes à Fundação CASA-SP.

Declara, também, que conhece todas as condições locais e regionais que direta ou indiretamente se relacione com a execução dos serviços, incluindo normas de segurança internas, com as quais concorda.

A licitante está ciente desde já que, em conformidade com o estabelecido no Edital, não poderá pleitear em nenhuma hipótese modificações nos preços, prazos ou condições ajustadas, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou informações sobre o(s) local(is) em que serão executados os serviços.

(Local e data).

\_\_\_\_\_  
(Nome/assinatura do representante legal)

## ANEXO II.5 (B)

### MODELO DE DECLARAÇÃO DE OPÇÃO POR NÃO REALIZAR A VISITA TÉCNICA

#### MODELO A QUE SE REFERE O ITEM 4.1.5.2. DO EDITAL

(em papel timbrado da licitante)

Eu, \_\_\_\_\_, portador do CPF nº \_\_\_\_\_, na condição de representante legal de \_\_\_\_\_ (*nome empresarial*), interessado em participar do Pregão Eletrônico SDE nº \_\_\_\_/\_\_\_\_, Processo SEI nº \_\_\_\_/\_\_\_\_-\_\_\_\_, **DECLARO** que o licitante não realizou a visita técnica prevista no Edital e que, mesmo ciente da possibilidade de fazê-la e dos riscos e consequências envolvidos, optou por formular a proposta sem realizar a visita técnica que lhe havia sido facultada.

O licitante está ciente desde já que, em conformidade com o estabelecido no Edital, não poderá pleitear em nenhuma hipótese modificações nos preços, prazos ou condições ajustadas, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou informações sobre os locais em que serão executados os serviços.

(Local e data).

\_\_\_\_\_  
(Nome/assinatura do representante legal)

### ANEXO III

#### REGULAMENTO PARA OS PROCEDIMENTOS DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS NO ÂMBITO DA FUNDAÇÃO CASA-SP

Artigo 1º - Os processos administrativos que objetivem apurar a prática de infração e registrar sanções administrativas previstas na Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, na Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, ou na Lei nº 6.544, de 22 de novembro de 1989, serão disciplinados por este Regulamento.

Parágrafo único: O disposto neste Regulamento aplica-se, também, às contratações celebradas com dispensa ou inexigibilidade de licitação, com fundamento nos artigos 24 e 25 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

Artigo 2º – Caberá ao Diretor da Divisão Regional, nos ajustes a ela vinculados, e ao Diretor Administrativo, nos ajustes vinculados à Sede, pela inexecução total ou parcial ou por descumprimento injustificado de prazos ou de outras obrigações, aplicar ao contratado as penalidades de advertência, multa, suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de licitar e contratar com a Administração.

Artigo 3º - Caberá ao Presidente desta Fundação rescindir unilateralmente o termo de contrato ou instrumento equivalente, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades previstas no artigo 2º.

Artigo 4º - As penalidades de multa serão calculadas na forma prevista nos artigos 5º ao 9º.

Artigo 5º - Pela recusa injustificada em assinar, aceitar ou retirar o contrato ou instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Fundação, será aplicada ao adjudicatário ou vencedor da licitação, multa de 40% (quarenta por cento) sobre o valor total da compra, serviço ou obra, reajustado até a data da aplicação da penalidade, ou multa correspondente à diferença de preço resultante da nova licitação realizada para o mesmo objeto.

Artigo 6º - Pela inexecução total do ajuste, será aplicada ao contratado multa compensatória de 50% (cinquenta por cento) calculada sobre o valor total do contrato ou instrumento equivalente, reajustado até a data da aplicação da penalidade, ou multa compensatória no valor correspondente à diferença de preço resultante de nova licitação realizada para o mesmo objeto.

Artigo 7º - Pela inexecução parcial do ajuste, será aplicada ao contratado multa compensatória de 30% (trinta por cento) calculada sobre o valor dos materiais não entregues, dos serviços ou obras não executadas, ou multa compensatória no valor correspondente à diferença de preço resultante de nova licitação realizada para o mesmo objeto.

Parágrafo único: Considera-se inexecução parcial o inadimplemento de cláusulas essenciais do contrato, que comprometa a obtenção do objeto contratual.

Artigo 8º - Pelo descumprimento injustificado de prazos fixados no contrato ou instrumento equivalente para entrega de materiais, execução de etapas ou conclusão de obras e de serviços com prazos determinados, serão aplicadas as seguintes multas moratórias, que incidirão sobre o valor das obrigações não cumpridas:

I – Atraso de 30 dias: multa de 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso;

II – Atraso de 31 a 60 dias: multa de 0,3% (três décimos por cento) por dia, desde o primeiro dia de atraso;

III – Atraso superior a 60 dias: multa de 30% calculada sobre o valor correspondente ao material entregue ou serviço finalizado com atraso.

§1º - Se o material ou serviço entregue não for aceito pela Fundação, caberá ao contratado substituí-lo ou refazê-lo nas seguintes condições:

I – Quando a entrega ocorrer dentro do prazo estipulado na contratação, o contratado deverá substituir o material ou refazer o serviço, sem prejuízo ao prazo inicialmente previsto no instrumento contratual para a entrega / conclusão do serviço, sob pena de aplicação da penalidade cabível caso a nova entrega / conclusão ocorra após o prazo inicialmente fixado;

II – Quando a entrega ocorrer após o final do prazo estipulado na contratação, o contratado deverá substituir o material ou refazer o serviço em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da recusa do material ou serviço, sem prejuízo das penalidades previstas para o atraso, que será contado a partir do prazo inicialmente previsto no instrumento contratual.

Artigo 9º - Pelo descumprimento injustificado de outras obrigações que não configurem inexecução total ou parcial do contrato ou mora no adimplemento, será aplicada multa de 0,1% a 2% (um décimo por cento a dois por cento) sobre o valor faturado mensalmente pelo contratado, correspondente ao mês da ocorrência do ato ou fato irregular.

§1º - No caso de obras e serviços os percentuais previstos neste artigo serão aplicados sobre o último valor faturado pela empresa contratada, que corresponde ao mês da ocorrência do ato ou fato irregular.

§2º - As obrigações do 'caput' deste artigo são aquelas que não comprometem diretamente o objeto principal do contrato, mas que ferem critérios e condições nele explicitamente previstos.

§3º - A aplicação da penalidade a que se refere o presente artigo será procedida mediante a avaliação e justificativa, por parte do gestor do contrato, quanto à gravidade da infração contratual e o percentual aplicável, na forma do caput.

Artigo 10 - As multas previstas neste Regulamento serão calculadas pela aplicação das seguintes fórmulas:

I – Inexecução Parcial – multa de 30%

$$M = [TX1 \times SD]$$

II – Atraso até 30 dias – multa de 0,2%

$$M = [TX2 \times (DA \times VA)]$$

III – Atraso de 31 a 60 dias – multa de 0,3%

$$M = [TX3 \times (DA \times VA)]$$

IV – Atraso superior a 60 dias – multa de 30%

$$M = [TX1 \times VA]$$

V - Descumprimento de condições de execução contratual – multa de 0,1% a 2% (conforme proposto pelo gestor).

$$M = [TX4 \times VM]$$

Sendo:

M = multa

TX1 = 30%

TX2 = 0,2%

TX3 = 0,3%

TX4 = 0,1% a 2% (conforme proposto pelo gestor)

DA = dias de atraso

SD = saldo devedor

VA = valor do produto / serviço entregue com atraso

VM = valor mensal do contrato

Artigo 11 - Instruído na forma prevista no Capítulo XIII da Portaria Administrativa nº 339/2020, o procedimento será encaminhado:

I – Ao Diretor Administrativo, quando a aplicação da penalidade decorrer de contrato iniciado na Sede desta Fundação, ou;

II – Ao respectivo Diretor da Divisão Regional, quando o processo for iniciado em uma das Regionais da Fundação CASA-SP.

Parágrafo único: As autoridades referidas neste artigo deverão analisar o ato ou fato irregular, e, mediante ato fundamentado, classificá-lo como inexecução total ou inexecução parcial, ou mero descumprimento de outras obrigações, e, sendo o caso, rescisão contratual.

Artigo 12 - A contagem dos prazos de entrega ou de execução será feita em dias corridos, iniciando-se no primeiro dia útil subsequente à data estabelecida no contrato ou instrumento equivalente, configurando-se o atraso a partir do primeiro dia útil subsequente ao do

encerramento deste prazo.

Parágrafo único: Somente se iniciam e vencem os prazos referidos neste artigo em dia útil.

Artigo 13 - As multas previstas nos artigos 7º, 8º e 9º serão descontadas do primeiro pagamento eventualmente devido pela Fundação, ou da garantia do respectivo contrato ou instrumento equivalente, após a publicação da sanção no Diário Oficial.

Parágrafo único: Se a multa aplicada for superior ao valor do primeiro pagamento, o excesso será descontado do pagamento seguinte e assim sucessivamente.

Artigo 14 – O Diretor Administrativo ou o Diretor da Divisão Regional, constatado o descumprimento das obrigações previstas nos artigos 5º, 6º, 7º, 8º e 9º e, após procederem na forma estabelecida no artigo 11, intimarão o licitante, a adjudicatária ou a contratada para apresentação de defesa prévia, obedecendo os seguintes prazos:

I - 5 (cinco) dias úteis, quando a sanção proposta for de advertência ou multa, conforme previsto neste Regulamento, ou suspensão temporária, prevista no inciso III, do artigo 87 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

II - 10 (dez) dias, quando a sanção proposta for a de declaração de inidoneidade, prevista no inciso IV, do artigo 87 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

III - 10 (dez) dias, quando a sanção proposta for a de impedimento de licitar e contratar com a Administração, prevista no artigo 7º da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

§1º - se, no prazo de defesa prévia, o licitante, a adjudicatária ou a contratada manifestar-se expressamente pela concordância com a aplicação da penalidade ou manter-se inerte, o Diretor Administrativo ou o Diretor da Divisão Regional, conforme o caso, decidirá sobre a aplicação da sanção;

§2º - se, no prazo previsto neste Regulamento, o licitante, a adjudicatária ou a contratada apresentar defesa prévia, o feito deverá ser remetido ao GTAJ.

§3º - As defesas apresentadas serão analisadas pelo GTAJ desta Fundação, que poderá solicitar diligência, encaminhando o procedimento ao Diretor Administrativo ou Diretor da Divisão Regional para esclarecimentos.

Artigo 15 – O licitante, a adjudicatária ou a contratada deverá efetuar o recolhimento do valor da multa no prazo de 05 dias úteis, contados do primeiro dia útil subsequente à data da notificação quanto à decisão pela sua aplicação, através de publicação na imprensa oficial.

§1º - após a publicação e, sendo aplicada a penalidade de multa, as autoridades procederão aos encaminhamentos necessários para o desconto de tal valor de eventuais créditos que sejam devidos à empresa;

Artigo 16 - Havendo atraso no pagamento da multa, incidirá correção monetária sobre o valor devido na forma da legislação aplicável, bem como juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados *pro rata temporis*, em relação ao atraso verificado.

Artigo 17 – Se o pagamento da multa imposta ao contratado não for efetuado extrajudicialmente, dentro do prazo estabelecido no artigo 15, sua cobrança será efetuada judicialmente, nos termos da legislação em vigor.

Artigo 18 – As penalidades estabelecidas neste Regulamento são autônomas e a aplicação de uma não exclui a aplicação da outra e não impede a rescisão unilateral do ajuste.

Parágrafo único: A aplicação da multa prevista no artigo 8º, de natureza moratória, não impede a aplicação superveniente das multas, de natureza compensatória, prevista nos artigos 6º e 7º, cumulando-se os respectivos valores.

Artigo 19 – As disposições estabelecidas neste Regulamento deverão constar em todos os instrumentos convocatórios das licitações e em todos os contratos de fornecimento, serviços ou obras inclusive os de fornecimento de materiais, execução de serviços e de obras a serem realizadas com dispensa ou inexigibilidade de licitação.

Artigo 20 - Da aplicação das penalidades previstas neste Regulamento caberá recurso à Presidência da Fundação, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, nos termos do artigo 109 da Lei Federal 8.666, de 21 de junho de 1993.



Parágrafo único: Os recursos interpostos serão analisados pelo GTAJ desta Fundação, instruídos, quando necessário, da manifestação dos gestores, do Diretor Administrativo ou do Diretor da Divisão Regional.

Artigo 21 – Os casos não previstos neste Regulamento serão decididos pelo Diretor Administrativo que poderá, a depender da complexidade da decisão, alçar ao Presidente da Fundação.

## ANEXO IV MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

PROCESSO SEI n° \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_-\_\_\_\_  
PREGÃO ELETRÔNICO SDE n.º \_\_\_\_/\_\_\_\_  
CONTRATO \_\_\_\_ n.º \_\_\_\_/\_\_\_\_  
CÓDIGO ÚNICO: \_\_\_\_\_

TERMO DE CONTRATO CELEBRADO ENTRE A  
**FUNDAÇÃO CENTRO DE ATENDIMENTO  
SOCIOEDUCATIVO AO ADOLESCENTE -  
FUNDAÇÃO CASA-SP** E \_\_\_\_\_,  
TENDO POR OBJETO A PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS DE TELEFONIA VOIP/PABX EM  
NUVEM

A **FUNDAÇÃO CENTRO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO AO ADOLESCENTE - FUNDAÇÃO CASA-SP**, instituída pela Lei n.º 185, de 12 de dezembro de 1973, com respectivas alterações, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda sob o n.º 44.480.283/0001-91, sediada na Rua Florêncio de Abreu, n.º 848 – Luz - São Paulo - Capital, neste ato representada por seu Presidente João Veríssimo Fernandes, nos termos do Decreto de 10-01-2023, publicado no DOE de 11-01-2023 e por seu Diretor Administrativo Aurélio Olímpio de Souza, nomeado nos termos da Portaria Administrativa n.º 831/2019, e \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob n.º \_\_\_\_\_, com sede \_\_\_\_\_, a seguir denominada “CONTRATADA”, neste ato representada pelo(a) Senhor(a) \_\_\_\_\_, portador CPF n.º \_\_\_\_\_, em face da adjudicação efetuada no Pregão Eletrônico indicado em epígrafe, celebram o presente TERMO DE CONTRATO, sujeitando-se às disposições previstas na Lei Federal n.º 10.520/2002, no Decreto Estadual n.º 49.722/2005, no regulamento anexo à Resolução CC-27, de 25 de maio de 2006, na Portaria Normativa n.º 063, de 06 de agosto de 2003 e na Portaria Normativa n.º 339, de 20 de agosto de 2020, aplicando-se, subsidiariamente, no que couberem, as disposições da Lei Federal n.º 8.666/1993, do Decreto Estadual n.º 47.297/2002 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, mediante as seguintes cláusulas e condições que reciprocamente outorgam e aceitam:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

Constitui objeto do presente instrumento a prestação de serviços de **telefonia VOIP/PABX em nuvem**, conforme detalhamento e especificações técnicas constantes do Memorial Descritivo, da proposta da CONTRATADA e demais documentos constantes do processo administrativo em epígrafe.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** O objeto contratual executado deverá atingir o fim a que se destina, com eficácia e qualidade requeridas.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** O regime de execução deste contrato é o de empreitada por preço unitário.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** O presente contrato será regido pela Lei Federal n.º 10.520/2002 e pelas normas mencionadas no preâmbulo durante toda a sua vigência, nos termos do artigo 191 c/c o inciso II do artigo 193 da Lei Federal n.º 14.133/2021.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços serão executados nos locais indicados no Memorial Descritivo, observando-se os prazos e condições previstos na Ordem de Início, correndo por conta da CONTRATADA todas as despesas decorrentes e necessárias à sua plena e adequada execução, em especial as atinentes a seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários.

## **CLÁUSULA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA E DAS PRORROGAÇÕES**

O contrato terá vigência de **30 (trinta) meses, a contar da data estabelecida para início dos serviços.**

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** O prazo de vigência poderá ser prorrogado por sucessivos períodos, iguais ou inferiores, a critério da CONTRATANTE, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos e condições permitidos pela legislação vigente.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** A CONTRATADA poderá se opor à prorrogação de que trata o parágrafo anterior, desde que o faça mediante documento escrito, recepcionado pelo CONTRATANTE em até **90 (noventa) dias** antes do vencimento do contrato ou de cada uma das prorrogações do prazo de vigência.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Eventuais prorrogações serão formalizadas mediante celebração dos respectivos termos de aditamento ao contrato, respeitadas as condições prescritas na Lei Federal nº 8.666/1993.

**PARÁGRAFO QUARTO:** A não prorrogação do prazo de vigência contratual por conveniência da CONTRATANTE não gerará à CONTRATADA direito a qualquer espécie de indenização.

**PARÁGRAFO QUINTO:** Dentre outras exigências, a prorrogação somente será formalizada caso os preços mantenham-se vantajosos para o CONTRATANTE e consistentes com o mercado, conforme pesquisa a ser realizada à época do aditamento pretendido.

**PARÁGRAFO SEXTO:** Não obstante o prazo estipulado no *caput*, a vigência nos exercícios subsequentes ao da celebração do contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada esta na inexistência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício para atender as respectivas despesas.

**PARÁGRAFO SÉTIMO:** Ocorrendo a resolução do contrato, com base na condição estipulada no Parágrafo Sexto desta Cláusula, a CONTRATADA não terá direito a qualquer espécie de indenização.

## **CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

À CONTRATADA, além das obrigações constantes do Memorial Descritivo, que constitui **Anexo I** do Edital indicado no preâmbulo, e daquelas estabelecidas em lei, em especial as definidas nos diplomas federal e estadual sobre licitações, cabe:

I - zelar pela fiel execução deste contrato, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários;

II – designar o responsável pelo acompanhamento da execução das atividades, em especial da regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica alocada, e pelos contatos com o CONTRATANTE;

III - cumprir as disposições legais e regulamentares municipais, estaduais e federais que interfiram na execução dos serviços;

IV - manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação indicada no preâmbulo deste termo;

V - dar ciência imediata e por escrito ao CONTRATANTE de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

VI - prestar ao CONTRATANTE, por escrito, os esclarecimentos solicitados e atender prontamente as reclamações sobre seus serviços;

VII - responder por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes da execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento;

VIII - responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução deste contrato, nos termos do artigo 71 da Lei Federal nº 8.666/1993;

IX - manter seus profissionais identificados por meio de crachá com fotografia recente;

X - substituir qualquer integrante de sua equipe cuja permanência nos serviços for julgada inconveniente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contado da solicitação justificada formulada pelo CONTRATANTE;

XI - arcar com despesas decorrentes de infrações de qualquer natureza praticadas por seus empregados durante a execução dos serviços, ainda que no recinto da sede do CONTRATANTE;

XII - apresentar, quando exigido pelo CONTRATANTE, os comprovantes de pagamento dos salários e de quitação das obrigações trabalhistas (inclusive as previstas em Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho) e previdenciárias relativas aos empregados da CONTRATADA que atuem ou tenham atuado na prestação de serviços objeto deste contrato;

XIII - identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do CONTRATANTE;

XIV - obedecer às normas e rotinas do CONTRATANTE, em especial as que disserem respeito à proteção de dados pessoais, à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações coletadas, custodiadas, produzidas, recebidas, classificadas, utilizadas, acessadas, reproduzidas, transmitidas, distribuídas, processadas, arquivadas, eliminadas ou avaliadas durante a execução do objeto a que se refere a Cláusula Primeira deste Contrato, observando as normas legais e regulamentares aplicáveis;

XV - implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de maneira a não interferir nas atividades do CONTRATANTE, respeitando suas normas de conduta;

XVI - reexecutar os serviços sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis;

XVII - guardar sigilo em relação às informações ou documentos de qualquer natureza de que venha a tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;

XVIII - manter bens e equipamentos necessários à realização dos serviços, de qualidade comprovada, em perfeitas condições de uso, em quantidade adequada à boa execução dos

trabalhos, cuidando para que os equipamentos elétricos sejam dotados de sistema de proteção, de modo a evitar danos na rede elétrica;

XIX – submeter à CONTRATANTE relatório mensal sobre a prestação dos serviços, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;

XX – fornecer à equipe alocada para a execução dos serviços os equipamentos de proteção individual adequados à atividade, o necessário treinamento e fiscalizar sua efetiva utilização;

XXI - prestar os serviços por intermédio da equipe indicada nos documentos apresentados na fase de habilitação, a título de qualificação técnica, quando exigida

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A CONTRATADA não poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, tampouco aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, por conta própria ou por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie relacionados de forma direta ou indireta ao objeto deste contrato, o que deve ser observado, ainda, pelos seus prepostos, colaboradores e eventuais subcontratados, caso permitida a subcontratação.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Em atendimento à Lei Federal nº 12.846/2013 e ao Decreto Estadual nº 67.301/2022, a CONTRATADA se compromete a conduzir os seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, abstendo-se de práticas como as seguintes:

I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II – comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;

III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

IV – no tocante a licitações e contratos:

a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou

g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;



V – dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** O descumprimento das obrigações previstas nos Parágrafos Primeiro e Segundo desta Cláusula Quarta poderá submeter a CONTRATADA à rescisão unilateral do contrato, a critério da CONTRATANTE, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que tratam a Lei Federal nº 12.846/2013 e o Decreto Estadual nº 67.301/2022.

### **CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE**

Ao CONTRATANTE cabe:

I - exercer a fiscalização dos serviços, designando servidor responsável pelo acompanhamento da execução contratual e, ainda, pelos contatos com a CONTRATADA;

II - fornecer à CONTRATADA todos os dados e informações necessários à execução do objeto do contrato;

III - efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido neste ajuste;

IV - permitir aos técnicos e profissionais da CONTRATADA acesso às áreas físicas envolvidas na execução deste contrato, observadas as normas de segurança.

V - observar, no tratamento de dados pessoais de profissionais, empregados, prepostos, administradores e/ou sócios da CONTRATADA, a que tenha acesso durante a execução do objeto a que se refere a Cláusula Primeira deste Contrato, as normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial, a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com suas alterações subsequentes (“Lei Federal nº 13.709/2018”).

### **CLÁUSULA SEXTA - DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

O CONTRATANTE exercerá a fiscalização dos serviços contratados por intermédio do gestor do contrato de modo a assegurar o efetivo cumprimento das obrigações ajustadas.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A fiscalização não exclui e nem reduz a integral responsabilidade da CONTRATADA, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades constatadas na prestação dos serviços, inclusive quando resultantes de utilização de pessoal inadequado ou sem a qualificação técnica necessária, inexistindo, em qualquer hipótese, corresponsabilidade por parte do CONTRATANTE.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** A ausência de comunicação, por parte do CONTRATANTE, referente a irregularidades ou falhas, não exime a CONTRATADA do regular cumprimento das obrigações previstas neste contrato e no **Anexo I** do Edital.

### **CLÁUSULA SÉTIMA - DOS PREÇOS E DO REAJUSTE**

A CONTRATADA obriga-se a executar os serviços objeto deste contrato pelo preço unitário mensal de R\$ ..... (.....), perfazendo o valor total mensal de R\$ ..... (.....), para o total estimado de ..... (.....).

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Nos preços acima estão incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos diretos e indiretos relacionados à prestação dos serviços, tais como

tributos, remunerações, despesas financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, inclusive gastos com transporte.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Caso a CONTRATADA seja optante pelo Simples Nacional e, por causa superveniente à contratação, perca as condições de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou, ainda, torne-se impedida de beneficiar-se desse regime tributário diferenciado por incorrer em alguma das vedações previstas na Lei Complementar Federal nº 123/2006, não poderá deixar de cumprir as obrigações avençadas perante a Administração, tampouco requerer o reequilíbrio econômico-financeiro, com base na alegação de que a sua proposta levou em consideração as vantagens daquele regime tributário diferenciado.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Os preços a que se refere o *caput* serão reajustados anualmente, mediante a aplicação da seguinte fórmula paramétrica:

$$R = P_0 \cdot \left[ \left( \frac{IPC}{IPC_0} \right) - 1 \right]$$

Onde:

- *R = parcela de reajuste;*
- *P<sub>0</sub> = preço inicial do contrato no mês de referência dos preços ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;*
- *IPC/IPC<sub>0</sub> = variação do IPC FIPE - Índice de Preço ao Consumidor, ocorrida entre o mês de referência de preços, ou o mês do último reajuste aplicado, e o mês de aplicação do reajuste.*

**PARÁGRAFO QUARTO:** A periodicidade anual de que trata o Parágrafo Terceiro será contada a partir **da data da apresentação da proposta, que será considerada a data de referência de preços.**

#### **CLÁUSULA OITAVA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

No presente exercício as despesas decorrentes desta contratação irão onerar o crédito orçamentário: 1.500.1.0.001, de classificação funcional programática: 14.122.1729.5904.0000 e categoria econômica: 3.3.90.40.20

**PARÁGRAFO ÚNICO:** No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

#### **CLÁUSULA NONA - DAS MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Os serviços executados serão objeto de medição mensal, de acordo com os seguintes procedimentos:

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Até o 5º dia útil subsequente ao mês em que forem prestados os serviços, a CONTRATADA entregará relatório contendo os quantitativos totais de cada um dos tipos de serviços realizados e os respectivos valores apurados.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** A CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA, na hipótese de glosas e/ou incorreções de valores, a correspondente retificação objetivando a emissão da nota fiscal/fatura.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Serão considerados somente os serviços efetivamente realizados e apurados da seguinte forma:

- a) O valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços unitários contratados às correspondentes quantidades de serviços efetivamente executados, aplicando-se eventual desconto em função da pontuação obtida no Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços, se for o caso;
- b) A realização dos descontos indicados na alínea “a” não prejudica a aplicação de sanções à CONTRATADA em virtude da inexecução dos serviços.

**PARÁGRAFO QUARTO:** Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a CONTRATANTE atestará a medição mensal, no prazo de **05 (cinco) dias úteis** contados do recebimento do relatório, comunicando à CONTRATADA o valor aprovado e autorizando a emissão da correspondente nota fiscal/fatura.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DOS PAGAMENTOS**

Os pagamentos serão efetuados mensalmente, mediante a apresentação dos originais da nota fiscal/fatura à Fundação CASA-SP, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda sob o n.º 44.480.283/0001-91, situada na Rua Florêncio de Abreu, n.º 848 - Bairro Luz – São Paulo – SP – CEP 01030-001, em conformidade com a Cláusula Nona deste instrumento.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Os pagamentos serão realizados mediante depósito na conta corrente bancária em nome da CONTRATADA no Banco do Brasil S/A, de acordo com as seguintes condições:

I - em 30 (trinta) dias, contados da data de entrega da nota fiscal/fatura, ou de sua reapresentação em caso de incorreções, na forma e local previstos nesta Cláusula.

II - A discriminação dos valores dos serviços deverá ser reproduzida na nota fiscal/fatura apresentada para efeito de pagamento.

III - Quando for constatada irregularidade na Nota Fiscal/Fatura, será imediatamente solicitada à CONTRATADA carta de correção para regularização de erro ocorrido na emissão do documento fiscal, de acordo com o Comunicado SINIEF 01, de 30/03/2007, que deverá ser encaminhada ao gestor da CONTRATANTE no prazo de 02 (dois) dias e desde que o erro não esteja relacionado aos seguintes fatores:

- a) Variáveis que determinam o valor do imposto tais como: base de cálculo, alíquota, diferença de preço, quantidade, valor da operação ou da prestação.
- b) Correção de dados cadastrais que impliquem mudança do remetente ou do destinatário.
- c) Data de emissão ou de saída.

IV - Caso a CONTRATADA não apresente carta de correção no prazo estipulado, o prazo para pagamento mencionado será recontado, a partir da data da sua apresentação.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Havendo atraso nos pagamentos, incidirá correção monetária sobre o valor devido na forma da legislação aplicável, utilizando-se a “Tabela Prática do

Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo” ou outra ferramenta que lhe venha a substituir, bem como juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados pro rata temporis, em relação ao atraso verificado.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome da CONTRATADA no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – CADIN ESTADUAL”, o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pela CONTRATADA, de que os registros estão suspensos, nos termos do artigo 8º da Lei Estadual nº 12.799/2008.

**PARÁGRAFO QUARTO:** A CONTRATANTE poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores.

**PARÁGRAFO QUINTO:** Em conformidade com o disposto na legislação atual as empresas estarão sujeitas a incidência do Imposto de Renda Retido na Fonte, sobre a nota fiscal/fatura, na qual deverá constar em destaque o valor da retenção, a título de “RETENÇÃO PARA IRRF”.

I - O Contratante poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores

**PARÁGRAFO SEXTO:** Por ocasião da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, a CONTRATADA deverá apresentar as seguintes certidões:

- a) Certificado de regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF - FGTS).
- b) Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de débitos trabalhistas (CNDT).
- c) Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União.
- d) Certidão emitida pela Fazenda Municipal da sede ou domicílio da licitante que comprove a regularidade de débitos tributários relativos ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA SUBCONTRATAÇÃO, CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS**

A CONTRATADA não poderá ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto deste ajuste, mas poderá subcontratar serviços de Data Center TIER II e/ou nuvem pública para conectividade dos ramais IP, para atendimento do objeto contratual, desde que com prévia e expressa autorização da CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA ALTERAÇÃO DA QUANTIDADE DO OBJETO CONTRATADO**

A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, a critério exclusivo do CONTRATANTE, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Eventual alteração será obrigatoriamente formalizada pela celebração de prévio termo aditivo ao presente instrumento, respeitadas as disposições da Lei Federal nº 8.666/1993.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO**

O contrato poderá ser rescindido, na forma, com as consequências e pelos motivos previstos nos artigos 77 a 80 e 86 a 88, da Lei Federal nº 8.666/1993.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** A CONTRATADA reconhece desde já os direitos do CONTRATANTE nos casos de rescisão administrativa, prevista no artigo 79 da Lei Federal nº 8.666/1993, bem como no artigo 1º, §2º, item 3, do Decreto Estadual nº 55.938/2010, com a redação que lhe foi dada pelo Decreto Estadual nº 57.159/2011, na hipótese da configuração de trabalho em caráter não eventual por pessoas físicas, com relação de subordinação ou dependência, quando a CONTRATADA for sociedade cooperativa.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

A CONTRATADA ficará impedida de licitar e contratar com a Administração direta e indireta do Estado de São Paulo, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, se vier a praticar quaisquer atos previstos no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal, quando couber.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A sanção de que trata o *caput* desta Cláusula poderá ser aplicada juntamente com as multas previstas no **Anexo III** do Edital indicado no preâmbulo deste instrumento, garantido o exercício de prévia e ampla defesa, e deverá ser registrada no CAUFESP, no “Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções”, no endereço [www.esancoes.sp.gov.br](http://www.esancoes.sp.gov.br), e também no “Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS”, no endereço <https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** O CONTRATANTE reserva-se no direito de descontar das faturas os valores correspondentes às multas que eventualmente forem aplicadas por descumprimento de cláusulas contratuais, ou, quando for o caso, efetuará a cobrança judicialmente.

**PARÁGRAFO QUARTO:** A prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública, ou que de qualquer forma venham a constituir fraude ou corrupção, durante a licitação ou ao longo da execução do contrato, será objeto de instauração de processo administrativo de responsabilização nos termos da Lei Federal nº 12.846/2013 e do Decreto Estadual nº 67.301/2022, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/2002.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

Para fiel cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, a CONTRATADA prestou garantia no valor de R\$ \_\_\_\_\_, que equivale ao percentual de **5% (cinco por cento)** incidente sobre o valor correspondente a 12 (doze) meses de contratação, em conformidade com o disposto no artigo 56 da Lei Federal nº 8.666/1993.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO: Validade da garantia.** A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, **deverá abranger um período mínimo de três meses após o término da vigência contratual.** A garantia deve assegurar a cobertura de todos os eventos ocorridos durante a sua validade, ainda que o sinistro seja comunicado pela CONTRATANTE após expirada a vigência do contrato ou a validade da garantia.



**PARÁGRAFO SEGUNDO: Modalidades.** A garantia contratual poderá ser prestada por uma das seguintes modalidades:

I. **Dinheiro.** A garantia em dinheiro deverá ser efetuada mediante depósito bancário em favor da CONTRATANTE no Banco do Brasil, em conta que contemple a correção monetária do valor depositado.

II. **Títulos da dívida pública.** Serão admitidos apenas títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.

III. **Fiança bancária.** Feita a opção pela fiança bancária, no instrumento deverá constar a renúncia expressa do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

IV. **Seguro-garantia.** A apólice de seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no parágrafo terceiro desta cláusula. Caso tal cobertura não conste expressamente da apólice, a CONTRATADA poderá apresentar declaração firmada pela seguradora emitente, afirmando que o seguro-garantia apresentado é suficiente para a cobertura de todos os eventos indicados no parágrafo terceiro desta cláusula.

**PARÁGRAFO TERCEIRO: Cobertura.** A garantia de execução assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

I. prejuízos advindos do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato;

II. prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA durante a execução do objeto do contrato;

III. multas, moratórias e compensatórias, aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;  
e

IV. obrigações trabalhistas e previdenciárias relacionadas ao contrato não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

**PARÁGRAFO QUARTO:** Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as seguintes:

I. Caso fortuito ou força maior;

II. Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos imputáveis exclusivamente à CONTRATANTE.

III. Hipóteses de isenção de responsabilidade decorrentes de exigência legal ou regulamentar.

**PARÁGRAFO QUINTO: Readequação.** No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação dos prazos de execução, a garantia deverá ser readequada nas mesmas condições. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente para o pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA deverá efetuar a respectiva reposição no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada pela CONTRATANTE para fazê-lo.

**PARÁGRAFO SEXTO: Extinção.** Decorrido o prazo de validade da garantia, e desde que constatado o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais, esta será considerada extinta com a devolução da apólice, da carta-fiança ou com a autorização concedida pela

CONTRATANTE para que a CONTRATADA realize o levantamento do depósito em dinheiro.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DISPOSIÇÕES FINAIS**

Fica ajustado, ainda, que:

I. Consideram-se partes integrantes do presente Termo de Contrato, como se nele estivessem transcritos:

- a. o Edital mencionado no preâmbulo e seus anexos.
- b. a proposta apresentada pela CONTRATADA;

II. Aplicam-se às omissões deste contrato as disposições da Lei Federal nº 10.520/2002 e disposições regulamentares pertinentes, e, subsidiariamente, as disposições da Lei Federal nº 8.666/1993, da Lei Federal nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor – e princípios gerais dos contratos.

III. Para dirimir quaisquer questões decorrentes deste Termo de Contrato, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

E assim, por estarem as partes justas e contratadas, foi lavrado o presente instrumento em 01 (uma) via, que, lido e achado conforme pela CONTRATADA e pela CONTRATANTE, vai por elas assinado para que produza todos os efeitos de Direito, sendo assinado também pelas testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

**CONTRATANTE: FUNDAÇÃO CENTRO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO AO ADOLESCENTE – FUNDAÇÃO CASA**

**João Veríssimo Fernandes**  
Presidente

**Aurélio Olímpio de Souza**  
Diretor Administrativo

**CONTRATADA: (RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA)**

**Nome do Representante**  
Cargo

**TESTEMUNHAS:**

\_\_\_\_\_

(nome e CPF)

(nome e CPF)