



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

**EDITAL**

**PREFEITURA MUNICIPAL BARRA DE SÃO FRANCISCO, ES**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº000027/2025**  
(Processo Administrativo nº 008421/2025)  
ID Cidades ES: 2025.012E0700001.01.0028

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que a **PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO, ES**, sediada na Rua Desembargador Danton Bastos, nº 001, Centro, Barra de São Francisco, ES, CEP: 29.800-000, CNPJ: 27.165.745-0001/67, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, **do tipo menor preço por lote**, nos termos da Lei nº 14.133 de 01 de abril de 2021, dos **Decreto Municipais nºs. 351/2023, 21/2024 e 22/ 2024**, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei Complementar nº 05, de 26 de abril de 2021, **Decreto 296 de 21 de dezembro de 2024** e as exigências estabelecidas neste Edital. O procedimento licitatório obedecerá, integralmente, a Lei nº 14.133, de 2021, suas alterações e pelos preceitos de Direito Público, aplicando-se supletivamente os princípios da Teoria Geral dos Contratos, as disposições de Direito Privado, Código de Defesa do Consumidor, Código Civil a Lei Orgânica e demais normas aplicáveis à espécie do Município de Barra de São Francisco -ES e, ainda, de acordo com as especificações constantes no Termo de Referência e deste instrumento, que dele fazem parte integrante.

**MUNICÍPIO DE BARRA DE SÃO FRANCISCO ES**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ÁGUA POTÁVEL, ESGOTO, INTERNET, TELEFONIA, ENERGIA ELÉTRICA E CEMITÉRIOS PÚBLICOS.**

**HORÁRIO ABERTURA: 09:00 Horas**

**LOCAL:** Portal de Compras BNC - <https://bnccompras.com/Home/Login>

**TIPO DE JULGAMENTO:** Menor Preço por lote

**MODO DE DISPUTA:** ABERTO

**DO OBJETO**

1.1. O objeto da presente licitação é a Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de comunicação digital unificada, telefonia IP, backup em nuvem, chatbot inteligente, infraestrutura tecnológica e segurança da informação, visando o aprimoramento do atendimento ao cidadão e a modernização da gestão pública no Município de Barra de São Francisco/ES.

1.2. Os trabalhos serão conduzidos por funcionário da Prefeitura Municipal, denominado Pregoeiro com auxílio da equipe de apoio, designados através do Decreto Municipal nº 0296/2024 e mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o portal da "BNC" no endereço eletrônico: <https://bnccompras.com/Home/Login>

1.3. A licitação será por lote, conforme constante no Anexo I deste Edital, sendo que o critério de julgamento adotado será o **menor preço por lote**, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

**2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da (do) PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO para o exercício de 2025 na seguinte classificação: Ficha 1236; Fonte de Recurso: 15000000.



**EDITAL**

**3. RECEBIMENTO E ABERTURA DAS PROPOSTAS E DATA DO PREGÃO**

**3.1. RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS: a partir das 08:00 horas do dia 16 de outubro de 2025 até às 08 horas e 30 min do dia 28 de outubro de 2025.**

**3.2. INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS: às 09:00 horas do dia 28 de outubro de 2025.**

**3.3. LOCAL: Portal: Bolsa Nacional de Compras - BNC (<<https://bnc.org.br/>>).**

**4. REFERÊNCIA DE TEMPO**

4.1. Todas as referências de tempo no Edital, no Aviso e durante a Sessão Pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília - DF e, desta forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

**5. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO**

5.1. Poderão participar do processo licitatório os interessados do ramo de atividade pertinente ao objeto da contratação que atenderem a todas as exigências e condições contidas neste Edital e seus Anexos.

5.2. Estarão impedidos de participar de qualquer fase do processo os interessados que se enquadrarem em uma ou mais situações abaixo discriminadas, em atendimento ao art. 14 da Lei 14.133, de 2021:

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

5.2.2. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilidade de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

5.2.2.1. A sanção de impedimento de licitar, disposta no Art. 156, III da Lei 14.133/2021, impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção;

5.2.2.2. A sanção de declaração de inidoneidade, disposta no Art. 156, IV da Lei 14.133/2021, impedirá o responsável de licitar no âmbito da Administração direta e indireta de todos os entes federativos.

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

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

5.2.5. Pessoa física ou jurídica que, nos 05 (cinco) anos posteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.

**6. CREDENCIAMENTO NO PORTAL DA BOLSA NACIONAL DE COMPRAS - BNC**

6.1. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados que desejarem participar do Pregão deverão se cadastrar no Portal da "BNC", para obtenção do login de usuário e senha pessoal (intransferíveis), através



## **EDITAL**

do endereço eletrônico <https://bnccompras.com/Home/Login>.

6.2. O login de usuário e a senha poderão ser utilizadas em qualquer Licitação deste órgão, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado.

6.3. É de exclusiva responsabilidade do usuário do sistema o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo a PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BARRA DE SÃO FRANCISCO, a responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

6.4. O credenciamento da licitante e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica em responsabilidade legal pelos seus atos praticados e a presunção de capacidade técnica para a realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

6.5. Para efeito de concessão de tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006 alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, a licitante deverá cadastrar eletronicamente essa condição.

## **7. PARTICIPAÇÃO**

7.1. A participação no Pregão Eletrônico se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível pertencente ao representante credenciado e com o subsequente encaminhamento de sua proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, através da página <https://bnccompras.com/Home/Login>, observada data e horário limite estabelecidos neste Edital.

7.2. Caberá a licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda dos negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

7.3. No caso de desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame sem prejuízo dos demais atos já praticados.

7.4. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa, retornando somente após comunicação expressa as licitantes.

## **8. ENVIO DAS PROPOSTAS POR MEIO ELETRÔNICO**

8.1. As **propostas** deverão ser enviados exclusivamente por meio do sistema eletrônico (portal BNC), até a data e horário estabelecidos no preâmbulo deste edital, cada um em seu campo específico.

8.2. O encaminhamento da proposta eletrônica pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências e condições de habilitação previstas no Edital e seus Anexos. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

8.3. Ao apresentar sua proposta eletrônica e ao formular lances, a licitante concorda que os serviços deverão atender a todas as especificações constantes no Termo de Referência, deste Edital.

8.4. O prazo de validade da proposta não será inferior a 90 (noventa) dias, a contar da data de sua apresentação.

8.5. As licitantes deverão declarar sua condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, selecionando a opção correta no sistema.

8.6. As licitantes deverão preencher corretamente todos os campos solicitados na proposta eletrônica, tais como: preço unitário, preço total, e demais itens que forem parametrizados de acordo com o objeto solicitado.

8.7. Os preços deverão ser cotados em moeda corrente nacional, estando inclusas todas e quaisquer



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

despesas diretas e indiretas, tais como, transportes, mão-de-obra para entrega e o descarregamento no local determinado pela Unidade Requisitante, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas, seguros, benefícios, custos, lucros, estadas, materiais, equipamentos, alimentação, uniformes e tributos diretos e indiretos incidentes sobre o fornecimento do objeto, bem como sua garantia, se houver.

8.8. Ao encaminhar a proposta eletrônica, o fornecedor obrigatoriamente deverá lançar sua proposta pelo **preço total do lote**.

8.8.1. O licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

8.8.2. Não será admitida a previsão de preços diferentes em razão de local de entrega ou de acondicionamento, tamanho de lote ou qualquer outro motivo.

**8.8.3 . O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 10,00 (dez reais).**

8.9. Encerrada a etapa de lances da sessão pública, a licitante declarada vencedora deverá, no prazo máximo de 02:00 horas, obrigatoriamente, anexar no sistema eletrônico, no campo denominado "Documentos Complementares", a planilha readequada ao valor final de disputa, NA FORMA DIGITALIZADA, sob pena de desclassificação pelo não cumprimento.

8.10. O licitante poderá suprir ou sanear eventuais omissões ou falhas relativas ao cumprimento dos requisitos do item 8.8 mediante a apresentação de novos documentos, desde que os envie durante o prazo estabelecido no referido item.

8.11. É responsabilidade da Licitante acompanhar periodicamente o chat para verificação de concessão de prazos a ela e demais avisos, como por exemplo, sessão para manifestação de intenção de recurso.

8.12

**9. ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO**

9.1.O encaminhamento da habilitação deverá, obrigatoriamente, ser efetuado por meio de transferência eletrônica de arquivo ao sistema, devendo ser inseridos todos os documentos solicitados neste Item 9 e seus subitens abaixo dispostos. **O licitante vencedor (aquele que apresentar a melhor proposta) será convocado pela Pregoeira para anexar os documentos habilitatórios, em até 2 (duas) horas após a referida solicitação. A não inserção dos documentos, implicará na desclassificação da empresa licitante, face à ausência de informações suficientes para sua habilitação.**

9.1.1. Os documentos previstos neste Edital, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133/21. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

9.1.2. Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União (<<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>>)

9.1.3. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

9.1.3.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

9.2. A tentativa de burlar será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

9.2.1. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

9.2.3. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

9.3. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.4. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via e-mail, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

9.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.6. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.6.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

9.7. Ressalvado o disposto no item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

**9.8. Habilitação jurídica:**

9.8.1. No caso de empresário individual: **inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis**, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.8.2. Em se tratando de microempreendedor individual - MEI: **Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI**, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoeempreendedor](http://www.portaldoeempreendedor.gov.br) <[http://www.portaldoeempreendedor](http://www.portaldoeempreendedor.gov.br)>.gov.br;

9.8.3. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

**9.9. Regularidade fiscal e trabalhista:**

9.9.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.9.2. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

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

9.9.5. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.9.6. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante;

9.9.7. Caso o licitante seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante declaração da Fazenda Estadual do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

9.9.8. Caso o licitante detentor do menor preço seja qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

9.9.9. A licitante melhor classificada deverá, também, apresentar a documentação de regularidade fiscal das microempresas e/ou empresas de pequeno porte que serão subcontratadas no decorrer da execução do contrato, ainda que exista alguma restrição, aplicando-se o prazo de regularização previsto no art. 4º, §1º do Decreto nº 8.538, de 2015.

**9.10. Qualificação Econômico-Financeira.**

9.10.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

9.10.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis **dos 2 (dois) últimos exercícios sociais**, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

9.10.2.1. 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;

9.10.2.2. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato social/estatuto social.

9.10.2.3. Caso o licitante seja cooperativa, tais documentos deverão ser acompanhados da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o artigo 112 da Lei nº 5.764, de 1971, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador;

9.10.3. A comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um) resultantes da aplicação das fórmulas:





**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

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

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

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

9.10.4. As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar, considerados os riscos para a Administração, o capital mínimo ou o patrimônio líquido mínimo de 10 (dez) por cento do valor estimado da contratação ou do item pertinente.

9.10.5 Caso a Licitante esteja em Processo de Recuperação Judicial, deverá apresentar a certidão emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar do procedimento.

**9.11. Qualificação Técnica**

9.11.1 Comprovação de aptidão para a execução dos serviços em características, quantidades compatíveis com as exigências contidas no Termo de Referência, o qual é parte integrante deste Edital, por meio da apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

9.11.1.2. A execução dos serviços deverá ocorrer, conforme exigências contidas no **Termo de Referência**, o qual é parte integrante deste Edital.

9.12. O licitante microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

9.13. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

9.13.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

9.14. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

9.15. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação, e, em havendo alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

9.16. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá



**EDITAL**

a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para a continuidade da mesma.

**9.17. Considerações Gerais da habilitação:**

9.16.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances de julgamento.

9.16.2. O pregoeiro reserva-se no direito de solicitar das licitantes, em qualquer tempo, no curso da licitação, quaisquer esclarecimentos sobre documentos já entregues, podendo, inclusive, solicitar o envio físico dos documentos apresentados digitalmente, fixando-lhes prazo para atendimento.

9.16.3. A **proposta readequada** deverá contemplar os valores unitários e totais de acordo com o que foi ofertado pela empresa vencedora.

**10. ABERTURA**

10.1. A partir do horário previsto no sistema eletrônico, a sessão pública do Pregão Eletrônico terá início com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando o Pregoeiro a avaliar a aceitabilidade delas.

10.2. Aberta à etapa competitiva, os representantes das licitantes deverão estar conectados ao sistema eletrônico para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado a licitante será imediatamente informada de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

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

10.2.2. A formulação de lances será efetuada, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico. Os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço, ou inferiores ao do último valor apresentado pelo próprio licitante ofertante.

10.3. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema eletrônico não identificará a autora dos lances às demais licitantes.

10.4. A etapa de lances da sessão pública terá o período de tempo fixo de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema, quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

10.5. Na hipótese de não haver novos lances no período da prorrogação automática que trata o item 10.4, a sessão pública será encerrada automaticamente.

10.6. Em caso de participação de Microempresas (ME) ou Empresas de Pequeno Porte (EPP) no presente certame, deverá ser observado no julgamento das propostas o que dispõe a Lei Complementar nº. 123/2006 alterada pela Lei Complementar nº 147/2014.

10.7. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada.

10.8. A Microempresa (ME) e Empresa de Pequeno Porte (EPP) cuja proposta for mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora da fase de lances, situação em que será declarada a melhor oferta.

10.9. Para tanto, será convocada para exercer o seu direito de preferência e apresentar nova proposta no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, a contar da convocação do sistema, sob pena de preclusão.

10.10. Decorrido o prazo determinado no subitem 10.9, pregoeiro examinará a conformidade da proposta e a aceitabilidade do preço ofertado, de acordo com o praticado no mercado vigente, apurado mediante





**EDITAL**

pesquisa realizada pela Unidade Requisitante.

10.11. Encerrada a recepção de lances, antes de anunciar a vencedora, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente a licitante que tenha apresentado o lance de menor preço, para que seja obtido preço melhor ao anteriormente ofertado, bem como decidir sobre sua aceitação.

10.12. Quando a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se a licitante não atender às exigências e condições para sua habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e habilitação, na ordem de classificação e assim sucessivamente, até a apuração de proposta ou lance que atenda o Edital. Também nessa etapa o pregoeiro poderá negociar com a licitante para que seja obtido menor preço.

10.13. Nos pregões por cota, caso a mesma licitante vença a cota reservada e a cota principal de um mesmo item, a contratação deverá ocorrer pelo menor preço ofertado.

**11. FASE DE JULGAMENTO**

11.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021, legislação correlata e no item 5.3. do Regulamento Geral do Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação.

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

11.3. Conforme art. 59 da Lei nº 14.133, de 2021, será desclassificada a proposta vencedora que:

I - conter vícios insanáveis;

II - não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas no edital;

III - apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação;

IV - não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

V - apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências do edital ou seus anexos, desde que insanável.

**12. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS RECURSOS**

12.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 03 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

12.2. Não serão conhecidas as impugnações, bem como os recursos apresentados fora do prazo legal e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pela licitante.

12.3. A impugnação deverá ser realizada, exclusivamente, por forma eletrônica, através da Plataforma BNC. Poderá ainda por petição protocolada no endereço Rua Adelino Coimbra, nº 109, Centro, Barra de São Francisco, ES, até o terceiro dia útil antes da abertura, conforme determina a legislação.

12.3.1. Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até três dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

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

12.3.3. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.



**EDITAL**

12.3.4. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de três dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

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

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

12.3.7. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

12.4. Ao final da sessão pública ou em data previamente agendada pelo Pregoeiro para declaração dos vencedores do certame, com a devida habilitação dos mesmos, a licitante que desejar recorrer das decisões do Pregoeiro poderá fazê-lo, manifestando sua intenção no sistema eletrônico, no prazo de 30 minutos, devendo juntar memoriais no prazo de 03 (três) dias úteis, em campo próprio no sistema eletrônico. Os demais interessados ficam, desde logo, intimados a apresentar as contrarrazões em igual número de dias, do término do prazo da recorrente.

12.4.1. A ausência de manifestação do licitante quanto a intenção de recorrer, importará na decadência do direito, e será iniciado o procedimento de Adjudicação/Homologação.

12.5. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente, conforme art. 168 da Lei 14.133/2021.

12.6. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento, ou seja, nulos.

**13. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

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

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

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

13.1.2.1. Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

13.1.2.2. Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

13.1.2.3. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

13.1.2.4. Deixar de apresentar amostra;

13.1.2.5. Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

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

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

13.1.4. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação

13.1.5. Fraudar a licitação

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



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

13.1.6.1. Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

13.1.6.2. Induzir deliberadamente a erro no julgamento;

13.1.6.3. Apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

13.1.7. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

13.1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

13.2. A sanção de que trata o subitem poderá ser aplicada juntamente com as multas previstas, garantindo o exercício de prévia e ampla defesa.

13.2.1. A sanção de impedimento de participar em licitação e contratar com a Administração Pública poderá ser aplicada também àqueles que:

a) retardarem a execução do Pregão;

b) demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração;

c) fizerem declaração falsa ou cometerem fraude fiscal.

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

13.3.1. Advertência;

13.3.2. Multa de mora;

13.3.2.1. Multa de 10% (dez por cento) sobre a parcela remanescente, no caso de inexecução parcial de contrato;

13.3.2.2. Multa de 1% (um por cento), por dia de atraso, sobre o valor correspondente à entrega que estiver em desacordo com os prazos estipulados, até o limite de 10 (dez) dias;

13.3.2.3. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de sua inexecução total;

13.3.2.4. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou do item correspondente, no caso de constatação, pelo Município, de que o material fornecido é diverso das especificações e/ou má qualidade; e

13.3.2.5. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, no caso recusa injustificada de assinar/receber o contrato.

13.4. As multas são independentes entre si; a aplicação de uma, não exclui a aplicação de outras, bem como das demais penalidades previstas em lei.

13.5. Os prazos para defesa prévia serão de 05 (cinco) dias úteis, nas hipóteses de advertência, multa ou suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração e de 10 (dez) dias úteis na hipótese de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

13.6. O valor das multas eventualmente aplicadas será devidamente corrigido utilizando-se o INPC/IBGE, conforme legislação pertinente, até a data de seu efetivo pagamento e recolhido aos cofres da Prefeitura do Município de Barra de São Francisco, dentro do prazo de 10 (dez) dias úteis da data de sua cominação, mediante guia de recolhimento oficial. Na impossibilidade, será o valor inscrito na Dívida Ativa, para cobrança judicial.

13.7. Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, que prevê defesa prévia do interessado e recurso nos prazos definidos em lei, sendo-lhe facultado vista ao processo.

13.8. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do contrato, as multas e penalidade serão elevadas em dobro, em caso de reincidência.



**EDITAL**

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

**14. DOS PAGAMENTOS**

14.1. Os pagamentos serão efetuados, em até 30 (trinta) dias, mediante a apresentação da nota fiscal, acompanhada do atestado de recebimento emitido pela Unidade Requisitante e serão depositados em banco e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

14.1.1. Conforme o protocolo ICMS 42/09, ficam obrigados a emitir Nota Fiscal Eletrônica - NF-e, modelo 55, em substituição à Nota Fiscal, modelo 1 ou 1-A, a partir de 1º de dezembro de 2010, os contribuintes que, independentemente da atividade econômica exercida, realizem operações destinadas à Administração Pública direta ou indireta.

14.1.2. A documentação fiscal para fins de pagamento deverá conter o mesmo número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ, indicado no contrato, Na Autorização de Fornecimento ou Instrumento esquivamente, formalizado com este Município.

14.2. Com a Nota Fiscal, deverá obrigatoriamente ser comprovada pela CONTRATADA a persistência das condições licitatórias da habilitação e qualificação a que alude o inciso XVI do art. 92 da Lei nº 14.133 e alterações, que consistirá na apresentação das Certidões de Regularidade perante as Fazendas Federal (incluindo INSS), Estadual, Certidão de Regularidade do FGTS e Trabalhista, todas dentro dos prazos de validades nelas assinalados, as quais serão aferidas pela Unidade Gestora do contrato.

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

**15. FORMALIZAÇÃO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL**

15.1. Homologada a licitação pela autoridade competente, o município firmará contrato específico com a ADJUDICATÁRIA visando à execução do objeto desta licitação.

15.1.1. Após a homologação da licitação, será incluído na ata, o registro:

15.1.1.1. Dos licitantes que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário, observada a classificação na licitação.

15.2. A ADJUDICATÁRIA terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado a partir da convocação, para assinar o contrato. Este prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela ADJUDICATÁRIA durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo MUNICÍPIO.

15.3. A recusa injustificada da ADJUDICATÁRIA em CONFIRMAR SEU RECEBIMENTO PELO ENDEREÇO ELETRÔNICO INFORMADO, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a sujeitará na aplicação da(s) penalidade(s) prevista(s) neste Edital.

15.4. No ato da contratação, a ADJUDICATÁRIA deverá apresentar procuração com firma devidamente reconhecida em cartório competente, outorgando poderes ao seu representante para assinar o contrato em seu nome.

15.5. Se no ato da assinatura do contrato, as Certidões apresentadas para habilitação na licitação estiverem vencidas, a ADJUDICATÁRIA deverá reapresentar novas, com validade em vigor.

15.6. A Contratada fica obrigada a aceitar acréscimos ou supressões, do objeto contratual, até o limite de 25% do valor inicial do contrato.

**16. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE**

16.1. Em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato, conforme Minuta anexa a este Edital, ou emitido instrumento equivalente.



**EDITAL**

16.2. Terá o adjudicatário o prazo de três (03) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou retirar instrumento equivalente, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

16.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou retirada do instrumento equivalente, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de três (03) dias, a contar da data de seu recebimento.

16.3.1. Caso seja enviado por meio eletrônico e o adjudicatário não se manifeste no prazo de 02 (dois) dias após o envio, será considerado como recebido o Termo de Contrato ou instrumento equivalente.

16.4. O prazo estabelecido no subitem anterior poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo(s) licitante(s) vencedor(s), durante o seu transcurso, e desde que devidamente aceito.

**17. DISPOSIÇÕES FINAIS**

17.1. A presente licitação não implicará necessariamente em contratação, podendo a Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público derivadas de fato superveniente comprovado, poderá também, anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação mediante ato escrito e fundamentado, disponibilizado no sistema eletrônico para o conhecimento de todos os participantes da licitação.

17.2. As licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Prefeitura Municipal não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

17.3. A licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento ou a inverdade das informações nele contidas implicará na imediata desclassificação da licitante que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido a vencedora, a rescisão do contrato ou do pedido de compra, bem como das penalidades administrativas e judiciais cabíveis.

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

17.5. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e encerram os prazos em dias de expediente na Prefeitura do Municipal.

17.6. É facultado ao Pregoeiro, ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada à inclusão posterior de documentos ou informações que deveriam constar no ato da sessão pública do Pregão.

17.7. As licitantes intimadas para prestar qualquer esclarecimento adicional deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação /inabilitação.

17.8. O desatendimento das exigências formais não essenciais, não importará no afastamento da licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

17.9. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as licitantes, desde que não comprometam o interesse público da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

17.10. As decisões referentes a este processo licitatório poderão ser comunicadas as licitantes por qualquer meio de comunicação que comprove o seu recebimento ou, ainda, mediante publicação no Diário Oficial dos Municípios.

17.11. A participação da licitante nesta licitação implicará na aceitação de todos os termos e condições deste



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

Edital.

17.12. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro ao contrário.

17.13. Os casos omissos serão decididos pelo Pregoeiro em conformidade com as disposições constantes do presente Edital e legislação pertinente.

17.14. Para todas as questões suscitadas na execução deste certame, que não forem resolvidas administrativamente, fica eleito o foro da Comarca de Barra de São Francisco, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

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

17.15.1. ANEXO I - Item (Descrição);

17.15.2. ANEXO II - Termo de Referência;

17.15.3. ANEXO III - Modelo de Proposta Comercial Final;

17.15.4. ANEXO IV - Forma de pagamento da taxa de adesão para utilização do sistema BNC;

17.15.5. ANEXO V - Declaração Idoneidade;

17.15.6. ANEXO VI - Declaração de inexistência de fatos impeditivos ou supervenientes;

17.15.7. ANEXO VII - Declaração menor de idade;

17.15.8. ANEXO VIII - Declaração ME/EPP;

17.15.9. ANEXO IX - Declaração de Habilitação e Responsabilidade;

17.15.10. ANEXO X - Declaração de Inexistência de Vínculo e Parentes;

17.15.11. ANEXO XI - Minuta Contratual;

Barra de São Francisco-ES, 16 de outubro de 2025.

**Clauzenira Bueno Galhardo**

Secretária Municipal de Serviços Públicos de Água Potável, Esgoto, Internet, Telefonia, Energia Elétrica e Cemitérios Públicos.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

**ANEXO I - Lotes (Descrição)**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

Lote LOTE 0001							
Ítem	Código	Especificação	Marca/Modelo	Unidade	Quantidade	Unitário	Valor Total
00001	00004412	<b>PRESTACAO DE SERVICO DE COMUNICACAO DE VOZ</b>  sobre protocolo IP (VoIP), com disponibilidade garantida de, no mínimo, 200 canais de comunicação simultâneos, operando sobre arquitetura de comutação virtualizada, com suporte a trunk SIP dedicado, QoS (Quality of Service) configurável por camada 3/4, e com capacidade de roteamento inteligente de chamadas para terminais fixos e móveis em qualquer DDD do território nacional. O serviço deverá oferecer franquia ilimitada de tráfego, sem restrições de tempo, origem ou destino, abrangendo chamadas fixo-fixo e fixo-móvel, e deverá garantir baixa latência, jitter inferior a 20ms, com priorização de pacotes de voz e suporte nativo a codecs G.711, G.722 e G.729, incluindo fallback automático e failover entre servidores de sinalização e mídia. A solução deve permitir o monitoramento contínuo dos canais, emitir alertas em tempo real em caso de falha, e possibilitar escalonamento automático de capacidade com base em regras definidas no gerenciador de sessão.		MES	12		
00002	00004421	<b>FORNECIMENTO DE 4 (QUATRO) SERVICOS DE DISCAGEM</b>  direta gratuita (0800) e numeração curta de três dígitos, com abrangência nacional, tráfego ilimitado e suporte a chamadas originadas de redes fixas e móveis, sem bloqueios regionais. A solução deverá permitir atendimento simultâneo multiponto, roteamento dinâmico por origem, visualização em tempo real de chamadas ativas e relatórios analíticos detalhados. A plataforma deve operar com failover automático, monitoramento contínuo, suporte a URA integrada, e exportação de dados estruturados. É exigida a interoperabilidade nativa com sistemas de gravação, bilhetagem e PABX IP virtualizado, assegurando rastreabilidade e persistência de sessão.		MES	12		
00003	00004422	<b>LICENCIAMENTO DE USO PARA 200 (DUZENTOS) RAMAIS DO TIPO I</b>  (terminal IP de mesa) e tipo II (terminal IP sem fio ou equivalente móvel), com autenticação unificada em solução de PABX IP virtualizado em ambiente cloud-native, suportando operação simultânea em até cinco dispositivos por usuário. Os terminais deverão ser compatíveis com protocolo SIP conforme RFC 3261, apresentar provisionamento automático, integração com sistemas de bilhetagem e dashboard de gerenciamento, além de recursos como videoconferência, grupos de captura, discagem abreviada, integração a agenda corporativa, e operação em redes 10/100/1000 com suporte a PoE. Os softphones (mobile e desktop) devem operar via navegador e aplicativos nativos, com suporte a chat, transcrição, conferência e transferência de chamadas, assegurando mobilidade, escalabilidade e continuidade de sessão entre dispositivos.		MES	12		
00004	00004423	<b>FORNECIMENTO DE 1 (UMA) SOLUCAO DE GRAVACAO DE CHAMADAS</b>  com cobertura integral de todos os ramais e troncos da central PABX IP, com suporte nativo a chamadas internas, externas, receptivas e ativas. O sistema deverá operar de forma transparente e ininterrupta, com armazenamento criptografado, indexação por número, ramal, data, horário e duração, além de permitir busca avançada e reprodução via interface web. Deverá possuir integração direta com o core do PABX virtual, sem dependência de dispositivos externos, e suportar retenção mínima de 180 dias, com auditoria de acessos, exportação em múltiplos formatos e conformidade com os princípios da LGPD e rastreabilidade por ID de sessão.		MES	12		
00005	00004424	<b>DISPONIBILIZACAO DE 5 (CINCO) CANAIS DE ATENDIMENTO DIGITAL</b>  automatizado por meio de chatbot multicanal com integração direta à API oficial de mensageria instantânea, suportando envio ilimitado de mensagens, persistência de contexto, transbordo para atendimento humano, roteamento por setor e gestão simultânea por, no mínimo, 300 operadores. A plataforma deverá operar em ambiente web responsivo, com autenticação multifator, registro de logs, relatórios gerenciais por sessão, integração com sistemas externos por meio de APIs RESTful e incorporação nativa ao ambiente de comunicação unificada da contratante. É obrigatória a capacidade de gerar sessões ativas e receptivas, com histórico centralizado, customização de fluxos e backup automatizado da base conversacional.		MES	12		
00006	00004425	<b>DISPONIBILIZACAO DE 500 (QUINHENTOS) AMBIENTES VIRTUAIS</b>  conferência baseados em plataforma web acessível por navegador e aplicativo móvel, com suporte a múltiplas sessões simultâneas, autenticação por perfil, e recursos nativos de áudio, vídeo em alta definição, chat colaborativo, gravação, transcrição automática e compartilhamento de tela/documentos. A solução deverá possuir controle granular de permissões, capacidade de gestão hierarquizada dos participantes, integração com agenda		MES	12		



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

Lote LOTE 0001							
Ítem	Código	Especificação	Marca/Modelo	Unidade	Quantidade	Unitário	Valor Total
		organizacional e possibilidade de incorporação a sistemas de atendimento e comunicação já utilizados pela contratante. O ambiente deverá oferecer resiliência operacional, gravação em nuvem, acessibilidade (legenda em tempo real) e suporte a no mínimo 100 participantes por sala, com isolamento lógico entre sessões.					
00007	00004426	<b>FORNECIMENTO DE 100 (CEM) CHIPS MODELO SIM</b>  no formato nano com compatíveis com os modelos microchip e mini chip; Ligações ilimitadas Brasil geral; 15GB de dados móveis mês; Deve possuir capacidade de realizar portabilidade numérica de números móveis; O fornecedor do Plano de Telefonia deve ser por operadora com homologação SMP junto à ANATEL ou contrato MVNO (Mobile Virtual Network Operator) Co Billing também será aceito.		MES	12		
00008	00004427	<b>FORNECIMENTO EM REGIME DE COMODATO DE 30 (TRINTA) APARELHOS DE TELEFONIA MOVEL TIPO</b>  novos, homologados nacionalmente e livres de vínculo com operadoras, com sistema operacional atualizado, suporte a múltiplos perfis de usuário, compatibilidade com aplicações institucionais e gerenciamento remoto de dispositivos (MDM). Os equipamentos deverão possuir capacidade de processamento e armazenamento compatíveis com uso corporativo intensivo, recursos de segurança embarcados (biometria, criptografia de dados, controle remoto em caso de perda) e ser entregues com carregadores, cabos originais e garantia plena durante toda a vigência contratual. A substituição por defeito, perda ou furto qualificado deverá ocorrer em até 48 horas úteis.		MES	12		
00009	00004428	<b>FORNECIMENTO EM REGIME DE COMODATO DE 10 (DEZ) TABLETS</b>  novos, homologados e aptos para uso corporativo intensivo, com sistema operacional atualizado, conectividade 4G/5G e Wi-Fi, compatibilidade com MDM (Mobile Device Management), e suporte nativo a ferramentas de comunicação, produtividade e videoconferência. Os equipamentos deverão possuir mínimo de 8" de tela, processador octa-core, 4GB de RAM, 64GB de armazenamento interno expansível, câmera frontal e traseira, bateria de longa duração, e devem ser entregues com acessórios originais e garantia de funcionamento durante toda a vigência contratual. A substituição deverá ocorrer em até 48 horas úteis em casos de defeito, falha técnica ou sinistro coberto.		MES	12		
00010	00004429	<b>PRESTACAO DE 1 (UM) SERVICO TECNICO ESPECIALIZADO PARA IMPLANTACAO</b>  parametrização e ativação operacional da plataforma de atendimento automatizado por chatbot, com arquitetura modular e interface de orquestração de fluxos conversacionais. A solução deverá ser customizada conforme as estruturas institucionais da contratante, com integração nativa a canais de atendimento existentes e funcionalidades de escalonamento, fallback e resposta automatizada. O treinamento será realizado de forma prática (hands-on), com no mínimo 20 horas de carga horária, capacitando os usuários-chave em administração de fluxos, relatórios e governança da base conversacional. Deverá ser entregue caderno técnico de parâmetros e manual funcional da ferramenta.		SV	1		
00011	00004430	<b>DISPONIBILIZACAO DE 1 (UMA) INFRAESTRUTURA DE ARMAZENAMENTO EM NUVEM</b>  com capacidade mínima de 10TB, dedicada ao armazenamento primário de gravações de chamadas, sessões de atendimento digital, logs de interação e arquivos correlatos gerados pela plataforma de comunicação unificada. A infraestrutura deverá operar em datacenter localizado em território nacional, com certificação Tier III ou superior, alta disponibilidade, criptografia de dados em repouso e em trânsito, e suporte a versionamento, auditoria de acesso, e integração com a plataforma de gravação. O conteúdo deverá ser retido por período mínimo de 60 meses (5 anos), em conformidade com políticas institucionais e a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).		MES	12		
00012	00004431	<b>FORNECIMENTO DE 1 (UM) ESPACO ADICIONAL EM NUVEM PARA BACKUP</b>  segregado e automatizado de dados armazenados pela solução, com capacidade mínima de 10TB, mantido em ambiente lógico isolado do armazenamento principal. O backup deverá seguir política de versionamento diário, com retenção mínima de 5 anos, replicação geograficamente redundante, logs de restauração e acessos auditáveis, além de mecanismos de verificação de integridade automática (checksum ou hash). A infraestrutura deverá estar hospedada em datacenter nacional Tier III ou superior, com interfaces seguras de acesso, suporte a exportação em massa e integração com plano de contingência da solução principal.		MES	12		
00013	00004432			MES	12		



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

Lote		LOTE 0001					
Ítem	Código	Especificação	Marca/Modelo	Unidade	Quantidade	Unitário	Valor Total
PROVISIONAMENTO DE 1 (UMA) MAQUINA VIRTUAL							
dedicada de uso exclusivo da contratante, hospedada em ambiente de nuvem nacional com disponibilidade mínima de 99,9%, para suporte a sistemas auxiliares da solução contratada (bilhetagem, relatórios, replicação, análise de chamadas, MDM, entre outros). A VM deverá dispor de mínimo de 8 vCPUs, 32 GB de memória RAM, 1 TB de disco SSD, acesso por VPN corporativa, sistema operacional configurável (Linux ou Windows Server) e painel de gestão com logs de acesso, snapshots e controle de desempenho. Deverá ser entregue com credenciais de administrador e habilitação de protocolos seguros de acesso remoto.							
00014	00004433	FORNECIMENTO EM REGIME DE COMODATO DE 200 (DUZENTOS) TERMINAIS IP DE MESA  com conectividade Ethernet com fio (10/100/1000 Mbps), compatíveis com protocolo SIP (RFC 3261) e operação em ambiente de PABX IP virtualizado. Os equipamentos devem possuir display para identificação de chamadas, teclado físico, viva-voz, transferência, conferência e agenda interna. Devem permitir provisionamento automático, operação via PoE ou fonte externa e integração com sistemas de bilhetagem. Estrutura robusta, ideal para uso contínuo em ambientes corporativos, entregues com cabos e fonte de alimentação, com substituição em até 48 horas úteis em caso de falha.		MES	12		
Valor Total do Lote							
Valor Total do Lote Por Extenso							
Valor Total Geral Por Extenso							
Valor Total Geral							



**EDITAL**

**ANEXO II - Termo de Referência**

**TERMO DE REFERÊNCIA - LEI 14.133/2021  
(Processo Administrativo nº 008421/2025)**

**1. OBJETO**

A futura contratação de empresa visa a implementação de uma solução corporativa integrada, baseada em arquitetura virtualizada, distribuída e de alta disponibilidade. O escopo compreende o completo, em comodato, de infraestrutura lógica, física e funcional para serviços convergentes, com integração nativa de múltiplos canais, persistência de sessão, roteamento sonoro, interoperabilidade plena e centralização operacional em camada única de controle. A solução deverá garantir rastreabilidade, resiliência, flexibilidade e cumprimento dos requisitos regulatórios e de governança, por meio de mecanismos avançados de monitoramento e auditoria conforme Termo de Referência.

**1.1.1 Plataforma de Comutação Digital Virtualizada (PABX IP em Nuvem)** - Implantação de plataforma de dependência digital virtualizada, baseada em PABX IP hospedado em ambiente de nuvem, com controle centralizado e gerenciamento hierarquizado. Deve garantir interoperabilidade plena com troncos SIP, faixas DDR e terminais de comunicação fixos, móveis ou híbridos. A deve garantir uma solução operacional flexível, alta disponibilidade (mínimo 99,9%), failover automático e conformidade com padrões internacionais de sinalização e segurança, como SIP-TLS e SRTP.

**1.1.2 Serviço de Telefonia sobre IP (VoIP)** - Disponibilização de serviço de telefonia sobre IP, com no mínimo 30 canais simultâneos ativos, franquia de tráfego nacional ilimitada para chamadas fixo-fixo e fixo-móvel, contemplando tarifação reversa, bilhetagem por centro de custo e mecanismos de contingência automáticas. O serviço deve ser compatível com sistemas de monitoramento em tempo real e permitir integração com plataformas de análise de tráfego.

**1.1.3 Infraestrutura de Acesso Reverso de Alta Disponibilidade** - Fornecimento de infraestrutura de acesso reverso, por meio de números 0800 e tri-dígito, com cobertura nacional, roteamento inteligente por origem, resiliência regional e compatibilidade com plataformas de URA, gravação e controle de chamadas. A solução deve garantir disponibilidade contínua e conformidade com requisitos de redundância geográfica.

**1.1.4 Integração Nativa de Múltiplos Canais de Comunicação** - Integração nativa de múltiplos canais de comunicação síncronos e assíncronos, incluindo telefonia IP, API oficial do WhatsApp Business, chat web, softphones desktop e mobile, e interface por navegador. Deve garantir persistência do histórico conversacional e aderência a arquiteturas omnicanais corporativas, com centralização de logs e rastreabilidade de interações.

**1.1.5 Sistema de Automação de Atendimento Multicanal** - Implantação de sistema de automação de atendimento, baseado em chatbot multicanal, com motor de regras customizáveis, sessões ilimitadas de atendimento assíncrono, suporte multilíngue e integração com sistemas externos via APIs RESTful. A solução deve garantir escalabilidade, personalização e precisão a políticas de segurança da informação.

**1.1.6 Ambiente de Videoconferência Corporativa** - Disponibilização de ambiente de videoconferência corporativa, com suporte a múltiplos canais simultâneos, gravação em nuvem, transcrição automatizada, controle hierarquizado de permissões e interoperabilidade com o ecossistema de comunicação do contratante, incluindo softphones. O ambiente deve garantir privacidade de ponta a ponta e conformidade com normas de privacidade.

**1.1.7 Fornecimento de Dispositivos Terminais IP e Móveis** - Fornecimento, em regime de comodato, de dispositivos terminais IP e móveis, como smartphones e tablets, com provisionamento remoto, autenticação, compatibilidade com aplicações institucionais e homologação técnica integrada ao PABX IP da solução contratada.

**1.1.8 Distribuição de Acessos Móveis** - Distribuição de acessos móveis por meio de chips nano SIM e eSIM, com política de roteamento redundante, franquia mensal mínima de 15GB sem contabilização para serviços VoIP e OTTs estratégicos, roaming nacional e internacional inclusive, operando em redes SMP ou MVNO com contrato de co-billing.

**1.1.9 Migração e Portabilidade Numérica** - Prestação de serviço de migração e portabilidade numérica de faixas DDR/NDDR atualmente em operação, com continuidade do serviço e tolerância máxima de interrupção inferior a 6 horas, incluindo suporte local.

**1.1.10 Implantação Completa da Infraestrutura** - Implantação completa da infraestrutura, com apoio do gerente de projeto certificado, capacitação funcional de usuários, entrega de caderno de interrupções operacionais e técnico residente alocado presencialmente nas dependências do contratante, responsável pelo monitoramento da solução e atendimento técnico de primeiro nível.

**1.1.11 Infraestrutura de Armazenamento em Nuvem** - Disponibilização de infraestrutura de armazenamento em nuvem, com capacidade mínima de 10TB, dedicada ao armazenamento primário de gravação de chamadas, sessões de atendimento digital, logs de



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

interação e arquivos correlatos gerados pela plataforma de comunicação unificada. A infraestrutura deve operar em datacenter localizado em território nacional, com certificação Tier III ou superior, alta disponibilidade, criptografia de dados em segurança e trânsito, suporte a versionamento, auditorias de acesso e integração com a plataforma de gravação. O conteúdo deve ser retido por um período mínimo de 60 meses, em conformidade com políticas institucionais e com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

**1.1.12 Espaço Adicional em Nuvem para Backup Segregado** - Fornecimento de espaço adicional em nuvem para backup segregado e automatizado de dados armazenados pela solução, com capacidade mínima de 10TB, mantido em ambiente lógico isolado do armazenamento principal. O backup deve seguir política de versionamento diário, com retenção mínima de 5 anos, replicação geograficamente redundante, logs de restauração e acessos auditáveis, além de mecanismos de verificação de integridade automática, como checksum ou hash. A infraestrutura deve estar hospedada em datacenter nacional Tier III ou superior, com interfaces seguras de acesso, suporte a exportação em massa e integração com plano de contingência da solução principal.

**1.1.13 Provisionamento de Máquina Virtual Dedicada** - Provisionamento de máquina virtual dedicada de uso exclusivo do contratante, hospedada em ambiente de nuvem nacional com disponibilidade mínima de 99,9%, para suporte a sistemas auxiliares da solução contratada, como bilhetagem, relatórios, replicação, análise de chamadas e MDM. Uma máquina virtual deve dispor de no mínimo 8 vCPUs, 32 GB de memória RAM, 1 TB de disco SSD, acesso por VPN corporativa, sistema operacional configurável (Linux ou Windows Server) e painel de gerenciamento com logs de acesso, snapshots e controle de desempenho. Deve ser entregue com credenciais de administrador e habilitação de protocolos seguros de acesso remoto.

**1.1.14 Contratação em Lote Único** - A contratação será realizada em lote único, com o objetivo de garantir a entrega integrada de toda a solução, garantindo:

1. Interoperabilidade nativa entre subsistemas, evitando falhas de comunicação ou dependência de interfaces externas.
2. Centralização do controle técnico, administrativo e operacional em uma única camada de governança.
3. Mitigação de riscos decorrentes da atuação fragmentada entre vários fornecedores, como conflitos de responsabilidade ou dificuldades na resolução de incidentes.
4. Maximização da eficiência técnica e contratual, viabilizando a entrega contínua, padronizada e escalonável dos serviços contratados.

**1.1.15 LOTE ÚNICO**

**1.1.16 BLOCO INTEGRADO DE SOLUÇÃO TECNOLÓGICA EM COMUNICAÇÃO**

Item	Descrição	Marca	Un.	Qtde
1	Prestação de serviço de comunicação de voz sobre protocolo IP (VoIP), com disponibilidade garantida de, no mínimo, 200 canais de comunicação simultâneos, operando sobre arquitetura de comutação virtualizada, com suporte a trunk SIP dedicado, QoS (Quality of Service) configurável por camada 3/4, e com capacidade de roteamento inteligente de chamadas para terminais fixos e móveis em qualquer DDD do território nacional. O serviço deverá oferecer franquia ilimitada de tráfego, sem restrições de tempo, origem ou destino, abrangendo chamadas fixo-fixo e fixo-móvel, e deverá garantir baixa latência, jitter inferior a 20ms, com priorização de pacotes de voz e suporte nativo a codecs G.711, G.722 e G.729, incluindo fallback automático e failover entre servidores de sinalização e mídia. A solução deve permitir o monitoramento contínuo dos canais, emitir alertas em tempo real em caso de falha, e possibilitar escalonamento automático de capacidade com base em regras definidas no gerenciador de sessão.		Mês	12
2	Fornecimento de 4 (quatro) serviços de discagem direta gratuita (0800) e numeração curta de três dígitos, com abrangência nacional, tráfego ilimitado e suporte a chamadas originadas de redes fixas e móveis, sem bloqueios regionais. A solução deverá permitir atendimento simultâneo multiponto, roteamento dinâmico por origem, visualização em tempo real de chamadas ativas e relatórios analíticos detalhados. A plataforma deve operar com failover automático, monitoramento contínuo, suporte a URA integrada, e exportação de dados estruturados. É exigida a interoperabilidade nativa com sistemas de gravação, bilhetagem e PABX IP virtualizado, assegurando rastreabilidade e persistência de sessão.		Mês	12





**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

3	Licenciamento de uso para 200 (duzentos) ramais do tipo I (terminal IP de mesa) e tipo II (terminal IP sem fio ou equivalente móvel), com autenticação unificada em solução de PABX IP virtualizado em ambiente cloud-native, suportando operação simultânea em até cinco dispositivos por usuário. Os terminais deverão ser compatíveis com protocolo SIP conforme RFC 3261, apresentar provisionamento automático, integração com sistemas de bilhetagem e dashboard de gerenciamento, além de recursos como videoconferência, grupos de captura, discagem abreviada, integração a agenda corporativa, e operação em redes 10/100/1000 com suporte a PoE. Os softphones (mobile e desktop) devem operar via navegador e aplicativos nativos, com suporte a chat, transcrição, conferência e transferência de chamadas, assegurando mobilidade, escalabilidade e continuidade de sessão entre dispositivos.		Mês	12
4	Fornecimento de 1 (uma) solução de gravação de chamadas com cobertura integral de todos os ramais e troncos da central PABX IP, com suporte nativo a chamadas internas, externas, receptivas e ativas. O sistema deverá operar de forma transparente e ininterrupta, com armazenamento criptografado, indexação por número, ramal, data, horário e duração, além de permitir busca avançada e reprodução via interface web. Deverá possuir integração direta com o core do PABX virtual, sem dependência de dispositivos externos, e suportar retenção mínima de 180 dias, com auditoria de acessos, exportação em múltiplos formatos e conformidade com os princípios da LGPD e rastreabilidade por ID de sessão.		Mês	12
5	Disponibilização de 5 (cinco) canais de atendimento digital automatizado por meio de chatbot multicanal com integração direta à API oficial de mensageria instantânea, suportando envio ilimitado de mensagens, persistência de contexto, transbordo para atendimento humano, roteamento por setor e gestão simultânea por, no mínimo, 300 operadores. A plataforma deverá operar em ambiente web responsivo, com autenticação multifator, registro de logs, relatórios gerenciais por sessão, integração com sistemas externos por meio de APIs RESTful e incorporação nativa ao ambiente de comunicação unificada da contratante. É obrigatória a capacidade de gerar sessões ativas e receptivas, com histórico centralizado, customização de fluxos e backup automatizado da base conversacional.		Mês	12
6	Disponibilização de 500 (quinhentos) ambientes virtuais de conferência baseados em plataforma web acessível por navegador e aplicativo móvel, com suporte a múltiplas sessões simultâneas, autenticação por perfil, e recursos nativos de áudio, vídeo em alta definição, chat colaborativo, gravação, transcrição automática e compartilhamento de tela/documentos. A solução deverá possuir controle granular de permissões, capacidade de gestão hierarquizada dos participantes, integração com agenda organizacional e possibilidade de incorporação a sistemas de atendimento e comunicação já utilizados pela contratante. O ambiente deverá oferecer resiliência operacional, gravação em nuvem, acessibilidade (legenda em tempo real) e suporte a no mínimo 100 participantes por sala, com isolamento lógico entre sessões.		Mês	12
7	Fornecimento de 100 (cem) chips modelo SIM no formato nano com compatíveis com os modelos microchip e mini chip; Ligações ilimitadas Brasil geral; 15GB de dados móveis mês; Deve possuir capacidade de realizar portabilidade numérica de números móveis; O fornecedor do Plano de Telefonia deve ser por operadora com homologação SMP junto à ANATEL ou contrato MVNO (Mobile Virtual Network Operator) Co Billing também será aceito.		Mês	12



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

8	Fornecimento, em regime de comodato, de 30 (trinta) aparelhos de telefonia móvel tipo smartphone, novos, homologados nacionalmente e livres de vínculo com operadoras, com sistema operacional atualizado, suporte a múltiplos perfis de usuário, compatibilidade com aplicações institucionais e gerenciamento remoto de dispositivos (MDM). Os equipamentos deverão possuir capacidade de processamento e armazenamento compatíveis com uso corporativo intensivo, recursos de segurança embarcados (biometria, criptografia de dados, controle remoto em caso de perda) e ser entregues com carregadores, cabos originais e garantia plena durante toda a vigência contratual. A substituição por defeito, perda ou furto qualificado deverá ocorrer em até 48 horas úteis.		Mês	12
9	Fornecimento, em regime de comodato, de 10 (dez) tablets novos, homologados e aptos para uso corporativo intensivo, com sistema operacional atualizado, conectividade 4G/5G e Wi-Fi, compatibilidade com MDM (Mobile Device Management), e suporte nativo a ferramentas de comunicação, produtividade e videoconferência. Os equipamentos deverão possuir mínimo de 8" de tela, processador octa-core, 4GB de RAM, 64GB de armazenamento interno expansível, câmera frontal e traseira, bateria de longa duração, e devem ser entregues com acessórios originais e garantia de funcionamento durante toda a vigência contratual. A substituição deverá ocorrer em até 48 horas úteis em casos de defeito, falha técnica ou sinistro coberto.		Mês	12
10	Prestação de 1 (um) serviço técnico especializado para implantação, parametrização e ativação operacional da plataforma de atendimento automatizado por chatbot, com arquitetura modular e interface de orquestração de fluxos conversacionais. A solução deverá ser customizada conforme as estruturas institucionais da contratante, com integração nativa a canais de atendimento existentes e funcionalidades de escalonamento, fallback e resposta automatizada. O treinamento será realizado de forma prática (hands-on), com no mínimo 20 horas de carga horária, capacitando os usuários-chave em administração de fluxos, relatórios e governança da base conversacional. Deverá ser entregue caderno técnico de parâmetros e manual funcional da ferramenta.		Serviço	1
11	Disponibilização de 1 (uma) infraestrutura de armazenamento em nuvem, com capacidade mínima de 10TB, dedicada ao armazenamento primário de gravações de chamadas, sessões de atendimento digital, logs de interação e arquivos correlatos gerados pela plataforma de comunicação unificada. A infraestrutura deverá operar em datacenter localizado em território nacional, com certificação Tier III ou superior, alta disponibilidade, criptografia de dados em repouso e em trânsito, e suporte a versionamento, auditoria de acesso, e integração com a plataforma de gravação. O conteúdo deverá ser retido por período mínimo de 60 meses (5 anos), em conformidade com políticas institucionais e a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).		Mês	12
12	Fornecimento de 1 (um) espaço adicional em nuvem para backup segregado e automatizado de dados armazenados pela solução, com capacidade mínima de 10TB, mantido em ambiente lógico isolado do armazenamento principal. O backup deverá seguir política de versionamento diário, com retenção mínima de 5 anos, replicação geograficamente redundante, logs de restauração e acessos auditáveis, além de mecanismos de verificação de integridade automática (checksum ou hash). A infraestrutura deverá estar hospedada em datacenter nacional Tier III ou superior, com interfaces seguras de acesso, suporte a exportação em massa e integração com plano de contingência da solução principal.		Mês	12



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

13	Provisionamento de 1 (uma) máquina virtual dedicada de uso exclusivo da contratante, hospedada em ambiente de nuvem nacional com disponibilidade mínima de 99,9%, para suporte a sistemas auxiliares da solução contratada (bilhetagem, relatórios, replicação, análise de chamadas, MDM, entre outros). A VM deverá dispor de mínimo de 8 vCPUs, 32 GB de memória RAM, 1 TB de disco SSD, acesso por VPN corporativa, sistema operacional configurável (Linux ou Windows Server) e painel de gestão com logs de acesso, snapshots e controle de desempenho. Deverá ser entregue com credenciais de administrador e habilitação de protocolos seguros de acesso remoto.		Mês	12
14	Fornecimento, em regime de comodato, de 200 (duzentos) terminais IP de mesa com conectividade Ethernet com fio (10/100/1000 Mbps), compatíveis com protocolo SIP (RFC 3261) e operação em ambiente de PABX IP virtualizado. Os equipamentos devem possuir display para identificação de chamadas, teclado físico, viva-voz, transferência, conferência e agenda interna. Devem permitir provisionamento automático, operação via PoE ou fonte externa e integração com sistemas de bilhetagem. Estrutura robusta, ideal para uso contínuo em ambientes corporativos, entregues com cabos e fonte de alimentação, com substituição em até 48 horas úteis em caso de falha.		Mês	12

**1.2** O prazo de vigência da contratação é de 12 meses, contado da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado conforme os termos da Lei nº 14.133/2021.

**1.3** O custo estimado total da contratação é de R\$ 22.906,56 (vinte e dois mil, novecentos e seis reais e cinquenta e seis centavos) mensais, totalizando R\$ 274.878,69 (duzentos e setenta e quatro mil, oitocentos e setenta e oito reais e sessenta e nove centavos) ao ano, conforme os custos unitários detalhados na tabela apresentada neste Termo de Referência.

**1.4** A pesquisa em sites das empresas e nos processos anteriores de licitação sempre demonstraram que a contratação agrupada de serviços de telefonia fixa se mostra mais vantajosa, tanto pelo custo como pela gerência do sistema. A Justificativa de defender a eficiência operacional da junção é que quando há muitas empresas envolvidas uma alega que o problema de indisponibilidade está relacionado a outra empresa. Nestas situações são necessárias as aberturas de vários chamados a empresas distintas. Conclui-se que além de economicamente viável, a junção dos itens descritos acima em um lote único não fere a concorrência e torna mais eficiente a entrega dos serviços.

**Observação complementar sobre segurança cibernética e LGPD:**

Em razão da criticidade dos serviços de comunicação e do tratamento de dados sensíveis, a contratada poderá recorrer à subcontratação de empresas especializadas em segurança da informação e infraestrutura de dados, especialmente nos itens que envolvem armazenamento em nuvem, backup segregado e comunicação multicanal.

Será obrigatório que a contratada assegure, durante toda a execução contratual, a adoção de mecanismos formais de mitigação de riscos cibernéticos e operacionais, de modo a proteger a Administração Pública contra incidentes de segurança, vazamentos de dados e indisponibilidade dos serviços. Esses mecanismos deverão contemplar garantias compatíveis com o porte e a complexidade do objeto, podendo envolver a utilização de seguros de responsabilidade cibernética ou soluções equivalentes de proteção.

A contratada permanecerá integralmente responsável pela totalidade dos serviços prestados, inclusive aqueles executados por eventuais subcontratadas, nos termos do art. 121 da Lei nº 14.133/2021, abrangendo o cumprimento da LGPD, a integridade das informações e a disponibilidade da solução.

Além disso, a contratada deverá indicar formalmente um Encarregado de Proteção de Dados (DPO), em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), e manter, durante toda a vigência contratual, um responsável técnico graduado em Cibersegurança, Segurança da Informação, Engenharia da Computação ou áreas correlatas.

Esse profissional atuará como referência técnica junto à Administração, com as seguintes atribuições mínimas:

- Garantir a conformidade dos serviços com a LGPD e com as diretrizes de segurança da informação;
- Supervisionar a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade dos dados nos ambientes contratados;
- Apoiar tecnicamente a contratante na identificação, mitigação e resposta a incidentes cibernéticos;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

- Assessorar a contratante em auditorias, fiscalizações e exigências legais relacionadas à proteção de dados.

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

**2.1** A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

**2.2** O detalhamento resumido dos itens do objeto consiste em:

**a) SERVIÇO DE TELEFONIA 30 CANAIS SIMULTÂNEOS FRANQUIA ILIMITADA FIXO E MÓVEL:** Serviço de voz que permite ligações ilimitadas para fixo e celular em todo Brasil. Linha em nuvem, sem necessidade de instalação física. Permite 30 ligações simultâneas;

**b) ASSINATURA SERVIÇO 0800 E TRI DÍGITO ALCANCE NACIONAL FRANQUIA ILIMITADA BRASIL FIXO E MÓVEL:** Serviço de 0800 que permite ligações ilimitadas recebidas de fixo e celular de todo Brasil a preço fixo. Permite receber até 4 ligações simultâneas.

**c) LICENÇA RAMAL:** Permite ligações entre ramais e ligações externas. Licença para uso da solução de voz incluso telefone IP e PABX IP em Nuvem com hospedagem inclusa. Acesso ao portal de administração e configuração do PABX em nuvem (Interface de Gerenciamento) e um Sistema de Tarificação e Bilhetagem, que possibilita a geração de relatórios detalhados das ligações por ramal. Permite ligações entre ramais, ligações externas, vídeo conferência, transferência de arquivos e criação de grupos de transferências e captura de chamadas. Licença para uso da solução de voz incluso telefone IP, softphone para uso em Smartphones/desktop e PABX IP em Nuvem com hospedagem inclusa. Licença para atendimento, transferência e gestão de chamadas e PABX IP em Nuvem com hospedagem inclusa. Permite relatório detalhado por agente. Permite o gerenciamento de todos os grupos e agentes.

**d) SISTEMA DE GRAVAÇÃO DE VOZ DE TODOS OS RAMAIS E TRONCOS:** Gravação de chamadas internas e externas, com possibilidade de escuta das gravações e geração de relatórios. Armazenamento das gravações pelo período mínimo de 6 meses.

**e) CANAL DE ATENDIMENTO COM CHATBOT INTEGRADO AO WHATSAPP, COM ENVIO DE MENSAGENS ILIMITADAS E SUPORTE PARA ATÉ 300 ATENDENTES:** Serviço de Automação de Mensagens e Chatbot no WhatsApp, permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores, além do recebimento de mensagens da Administração Pública Municipal, por meio de plataforma virtual e sessões de atendimento.

**f) WEB SALAS DE CONFERÊNCIA:** Fornecimento de uma plataforma para reuniões virtuais que permita a comunicação e colaboração entre múltiplos participantes, internos e externos à Prefeitura.

**g) FORNECIMENTO DE CHIP (PLANO DE TELEFONIA E DADOS MÓVEIS):** Disponibilização de planos móveis para servidores, garantindo comunicação de voz e dados em todo o território nacional; CHIPS COM ROAMING INTERNACIONAL JÁ INCLUSOS NO PACOTE, DADOS DO PACOTE NÃO CONSOMEM EM SERVIÇOS INTEGRADOS, WHATSAPP E SERVIÇOS VOIP.

**h) FORNECIMENTO DE APARELHOS CELULARES EM COMODATO:** Cessão de uso (comodato) de aparelhos smartphones novos e modernos para utilização dos servidores durante a vigência do contrato.

**i) FORNECIMENTO DE APARELHOS TABLETS EM COMODATO:** Cessão de uso (comodato) de aparelhos tablets novos e modernos para utilização dos servidores durante a vigência do contrato.

**j) IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DO CHATBOT:** Serviço técnico especializado para colocar a plataforma de atendimento via chatbot em pleno funcionamento, garantindo que a ferramenta seja customizada para as necessidades da Prefeitura e que os usuários saibam operá-la.

**K) IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E SISTEMA EXTERNO DE FISCALIZAÇÃO INTEGRADO AO CHATBOT:** Serviço técnico especializado para colocar o sistema externo utilizado pelo setor de fiscalização do município para prontamente responder as denúncias recebidas pelo chatbot com resposta direta ao cidadão.

**1.1** A Solução deverá ser caracterizada como Telecomunicações Unificadas (UC) e Sistema de Telefonia Fixa Comutada Virtualizada, composta por um conjunto de equipamentos e sistemas que executam funções de Controladora SIP, Media Gateway/Roteador, Session Border Controller (SBC), Sistema de Administração/Gerenciamento, Aparelhos Telefônicos IP, dentre outros elementos.

**1.2** O objetivo principal é obter as funcionalidades de comunicação interna e externa em todos os ramais VoIP, com garantia de segurança criptográfica e redundâncias em seus funcionamentos, permitindo a realização de ligações fixas locais e nacionais ilimitadas, e



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

ligações entre ramais a custo zero.

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

**1.4** A empresa **CONTRATADA** será responsável pelo fornecimento do serviço de telefonia incluindo o link de voz SIP necessário para o funcionamento da solução (30 Canais simultâneos).

**1.5** O serviço deverá considerar a migração da atual estrutura de telefonia da Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas com a operadora atualmente contratada.

**1.6** A Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas atualmente contam com cerca de 459 ramais em Discagem Direta a Ramal (DDR).

**1.7** A portabilidade e habilitação dos ramais DDR fazem parte do certame e seus serviços serão executados na fase de implantação e serão mantidos por toda a vigência contratual;

**1.8** Todos os números contidos nas faixas de numeração DDR e NDDR (Não DDR) serão implementados e funcionarão junto ao PABX IP a ser implementado. Assim, pede-se ao Prestador de Serviços de Telecomunicações o fornecimento de Ramais DDR, de tal forma que as ligações entrantes sejam diretamente encaminhadas ao seu ramal de destino.

**1.9** Todos os ramais da Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas solicitados na solução IP PABX, poderão ser DDR (Discagem Direta a Ramal), podendo receber ligações externas diretamente no ramal, ou não DDR, mais conhecido como virtuais. Os ramais virtuais poderão receber apenas ligação entre ramais da Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas e efetuar ligações externas, não necessitando receber chamadas externas a rede de telefonia da Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas.

**1.10** Deverá possuir viabilidade técnica para ramais DDR (discagem direta a ramal) e não DDR e ser capaz de fornecer à **CONTRATANTE** sistema de telefonia com ligações locais e longas distâncias nacionais, fixo-fixo e fixo-móvel, gratuitas e de minutagem ilimitada, de quaisquer ramais (terminais de mesa ou softphone) do sistema a qualquer telefone fixo ou móvel (celular), com qualquer DDD, em todo território brasileiro, integrando telefones, computadores e smartphones através de aplicativos que emulam o ramal com voz e agenda corporativa, como solução de comunicação integrada de telecomunicações.

**1.11** Espera-se desta solução que a **CONTRATANTE** não deverá manter contratos com as Concessionárias de Telecomunicações e tampouco ser obrigado a adquirir pacotes de minutagem de ligações locais, discagem gratuitas (0800, serviço tri-dígito, serviços públicos, centrais de atendimento de empresas), interurbanas (DDD), e para celular em todo território nacional para que esta solução funcione conforme item anterior.

**1.12** Os serviços de telefonia deverão incluir uma modalidade de minutagem ilimitada.

**1.13** A **CONTRATADA** deverá fornecer como parte da solução os aparelhos de telefonia, telefones IP's, gateways, ATA's e HEADSET's de modo que atenda todos os usuários.

**1.14** Os aparelhos deverão ser ofertados na modalidade comodato e seu valor deve ser incluído na assinatura do ramal, não gerando assim uma cobrança apartada.

**1.15** Cada ramal deverá ser entregue com aparelho telefônico pronto para uso;

**1.16** Para os sites atualmente com telefones analógicos e que não possuam rede estruturada de voz, o serviço será entregue em conexão RJ-11 através de ATA's ou GATEWAY FXS, com 1 WAN ETH 100/1000 e 01 LAN 100/1000. Para conectar aparelhos analógicos existentes.

**1.17** Os aparelhos Headset deverão ser ofertados na modalidade comodato e seu valor deve ser incluído na assinatura do ramal, não gerando assim uma cobrança apartada.

**1.18** Um percentual de 1% do total de usuários deverá ser atendido com HEADSET USB.

**1.19** Um percentual de 1% do total de usuários deverá ser atendido com HEADSET Bluetooth.

**1.20** Os serviços de telefonia fixa deverão prever a portabilidade dos números atualmente fornecidos pela Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas, que são atualmente fornecidos pela 3Corp Serviços de Tecnologia Ltda.;

**1.21** Em função da portabilidade, será permitida uma única interrupção nas comunicações, por um período não superior a 6 (seis) horas, durante a ativação;





## PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO ESPIRITO SANTO

### EDITAL

**1.22 A CONTRATADA** deverá realizar a portabilidade e efetuar os testes necessários ao seu perfeito funcionamento;

**1.23 A Solução** deverá prover que cada uma das unidades da **CONTRATANTE** possua números de telefone local (do código de área e região municipal da cidade que está instalada) e, portanto, esteja ligada a rede pública de telefonia através de troncos SIP, E1, ou outras tecnologias de entroncamento com a PSTN nessas unidades, cada um desses troncos com a quantidade mínima de canais, controlados remotamente pelo PABX Virtual em nuvem.

**1.24** Os cidadãos dos municípios onde as unidades da **CONTRATANTE** estão instaladas deverão ser capazes de efetuar ligações telefônicas fixas locais (tarifação de telefonia fixa local) ou gratuitas para essas unidades.

**1.25 A LICITANTE** deve possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) emitida pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) e deverá apresentar os documentos de habilitação correspondentes.

**1.26 A LICITANTE** deve possuir capacidade de customização de qualquer umas das soluções, mantendo todas as integrações necessárias efetivadas e atualizadas sempre que necessário.

**1.27 A LICITANTE** deve possuir atestado de capacidade técnica compatível com o tamanho da solução e de maneira UNIFICADA.

**1.28** Em razão da natureza estratégica dos serviços de comunicação oferecidos - incluindo a gestão de chamadas telefônicas (ativas e receptivas), operação de sistemas de telefonia em nuvem, URA (Unidade de Resposta Auditável), VOIP e demais canais digitais - justifica-se plenamente a necessidade de disponibilização, por parte da contratada, de um técnico especializado alocado nas dependências da Prefeitura.

A presença desse profissional visa assegurar a continuidade, a qualidade e a eficiência operacional dos serviços, sendo responsável por:

- Realizar o acompanhamento técnico diário dos sistemas de comunicação implantados;
- Prestar suporte imediato a todos os setores da Prefeitura em casos de falhas, dúvidas operacionais ou ajustes nos serviços contratados;
- Monitorar o desempenho das soluções de telefonia, atendimento digital e conectividade, propondo ações preventivas e corretivas quando necessário;
- Apoiar a administração pública na gestão de demandas relacionadas a chamadas de voz, roteamento inteligente, filas de atendimento, distribuição de ramais IP e uso de chips corporativos;
- Assegurar a conformidade dos serviços prestados com as diretrizes da LGPD e os protocolos internos do órgão público;
- Contribuir diretamente para a agilidade no atendimento ao cidadão, promovendo uma comunicação eficiente e desburocratizada.

Portanto, a alocação de um técnico especializado representa não apenas uma medida de suporte técnico, mas uma estratégia fundamental para garantir a continuidade dos serviços públicos essenciais, minimizando riscos operacionais e fortalecendo a experiência do usuário final.

### 3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

**3.1** A solução de telefonia IP planejada para o Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas promete garantir comunicações internas e externas autônomas. Esta abordagem de comunicação não envolverá custos associados a ligações internas nas unidades abrangidas, eliminando completamente encargos relacionados a serviços de telefonia fixa oferecidos por operadoras do setor, o que pode resultar em economia de até 50%.

**3.2** O escopo detalhado apresentado neste Termo de Referência garante a realização de serviços que abrangem a aquisição, instalação, configuração, treinamento e manutenção. Este projeto tem como objetivo abordar de maneira integral o serviço de telefonia, visando a redução dos custos operacionais. Essas melhorias terão um impacto direto na execução de serviços essenciais para melhor atender à comunidade, assegurando a satisfação dos colaboradores e otimizando a eficiência dos processos institucionais.

**3.3** A escolha pela tecnologia de ramais IP com protocolo SIP (Session Initiation Protocol) foi feita considerando as seguintes vantagens em relação aos ramais convencionais (analógicos e digitais):

**3.3.1** Possibilidade de realizar ligações criptografadas.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

**3.3.2** Flexibilidade na realocação de ramais e na ativação de novos locais.

**3.3.3** Redução significativa dos custos de manutenção.

**3.3.4** Mobilidade aprimorada para os usuários.

**3.3.5** Recursos como o recebimento de fax por e-mail e a centralização do correio de voz.

**3.3.6** Capacidade de tarifação e gerenciamento centralizado de toda a rede.

**3.3.7** Redução no espaço físico necessário para instalação.

**3.3.8** Eliminação da necessidade de infraestrutura de rede cabeada para voz.

**3.3.9** Implementação de políticas de acesso centralizadas.

**3.4** A implantação dessa solução tem o potencial de melhorar significativamente a eficiência, eficácia e economia, além de otimizar a utilização dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis. Isso resultará na:

**3.4.1** Redução dos custos operacionais.

**3.4.2** Provisão de mobilidade para os usuários da rede corporativa.

**3.4.3** Integração e padronização dos recursos de telefonia das unidades, permitindo a gerência e o monitoramento centralizado de falhas e desempenho.

**3.4.4** Expansão da utilização do recurso VoIP para unidades descentralizadas.

**3.4.5** Fornecimento de informações precisas e oportunas para o gerenciamento das despesas com ligações telefônicas.

**3.4.6** Implementação de novas funcionalidades, como integração com serviços de fax e bilhetagem.

**3.4.7** Melhoria da prestação, desempenho e economia para os sistemas interativos da Justiça do Trabalho, que passarão a ser executados em plataforma tecnológica atualizada, resultando em maior produtividade para os usuários internos e externos.

**3.4.8** Facilitação da expansão futura da infraestrutura de telefonia.

**3.5** Será dado Tratamento Diferenciado a microempresas (ME's) e empresas de pequeno porte (EPP's) - conforme disposto no art. 48 da Lei Complementar nº 123/2006 (alterado pela Lei Complementar nº 147/2014);

## **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### **4.1 DAS PREMISSAS**

**4.1.2** A **LICITANTE** deve possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto à ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço e deverá apresentar os documentos de habilitação correspondentes.

**4.1.3** A **LICITANTE** deve possuir capacidade de customização de qualquer uma das soluções, mantendo todas as integrações necessárias efetivadas e atualizadas sempre que necessário.

**4.1.4** A **LICITANTE** deve possuir atestado de capacidade técnica compatível com Solução.

### **4.2 O OBJETO A SER LICITADO CONTEMPLARÁ OS SEGUINTE SERVIÇOS:**

#### **4.2.1 SERVIÇO DE TELEFONIA 30 CANAIS SIMULTÂNEOS:**

**4.2.1.1** SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA-STFC (fixo-fixo e Fixo- móvel): para o fornecimento de canais de telefonia com viabilidade técnica para DDR a realização de ligações ilimitadas Brasil via SIP ou E1 (R2 Digital/ISDN), de forma contínua compreendendo as modalidades: fixo-fixo local e longa distância nacional, fixo-móvel local e longa distância nacional ilimitadas, visando atender às necessidades, de acordo com especificações e condições presentes neste documento e seus anexos.

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



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO ESPIRITO SANTO**

### **EDITAL**

**4.2.1.3** Serviço Telefônico FIXO - FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas, para telefones fixo nesta mesma área;

**4.2.1.4** Serviço Telefônico FIXO - Móvel (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas, para telefones móveis nesta mesma área;

**4.2.1.5** Serviço Telefônico FIXO - FIXO (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidos por códigos nacionais (DDD);

**4.2.1.6** Serviço Telefônico FIXO - Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones moveis compreendidos por códigos nacionais (DDD);

#### **4.2.2 SERVIÇO 0800 E TRI DÍGITO:**

**4.2.2.1** Discagem Direta Gratuita (DDG), modalidade 0800 no sistema de tarifação reversa (tarifação no destino), e Tri Dígito para possibilitar as chamadas receptivas de ligações telefônicas locais (tri dígito) local e Regional (0800), originadas de telefones fixos ou móveis, a preço fixo.

#### **4.2.3 SOLUÇÃO DE PABX CLOUD (SERVIÇO EM NUVEM):**

**4.2.3.1** A solução de PABX Virtual deverá ser hospedada na nuvem (Cloud) e utilizar o protocolo SIP (Session Initiation Protocol), conforme estipulado na RFC 3261. Isso inclui o fornecimento de serviços avançados de telefonia fixa comutada (STFC).

**4.2.3.2** Todos os componentes da Solução, incluindo Gateways, roteadores, adaptadores ATA e servidores, devem ser capazes de interagir entre si exclusivamente por meio do protocolo SIP, conforme definido na RFC 3261.

**4.2.3.3** A solução deve cumprir as metas gerais estabelecidas pela Anatel e deve incluir números de discagem direta a ramal (DDR) válidos na rede de telefonia nacional. Todos os ramais devem poder ser associados a um número público DDR.

**4.2.3.4** O datacenter que abrigará a solução PABX Virtual em Nuvem deve estar localizado em território brasileiro, de acordo com as exigências legais.

**4.2.3.5** A solução PABX Virtual deve garantir redundância geográfica de datacenters para eliminar qualquer ponto único de falha. Além disso, ela deve ser projetada com base no layer 3, de modo a não depender do layer 2 para maior estabilidade, evitando assim a necessidade de redes com latência inferior a 50ms.

**4.2.3.6** O **LICITANTE** deve fornecer uma planilha de custos e formação de preços que atenda aos requisitos da Lei 14.133/21, detalhando todas as composições utilizadas de forma obrigatória.

**4.2.3.7** Todas as funções, características e recursos descritos devem ser incorporados ao próprio Sistema de PABX em Nuvem, não sendo permitido o uso de sistemas separados, como SBCs, Softswitches ou Gerenciadores de Rede.

**4.2.3.8** A Solução deve permitir o encaminhamento programado de chamadas para outros destinos telefônicos em caso de falha na rede, como números fixos ou smartphones, com base em números telefônicos.

**4.2.3.9** A solução deve ser capaz de rotear chamadas provenientes da rede pública de telefonia (PSTN), de outros sistemas internos interligados via IP e de dispositivos SIP integrados à rede.

**4.2.3.10** Todo e qualquer tráfego de carga útil relacionado à solução deve ocorrer em modo ponto a ponto, ponto-multiponto ou multiponto-multiponto.

**4.2.3.11** A solução deve ser compatível com as principais marcas e modelos de Telefones IP/SIP e Adaptadores para Telefones Analógicos (ATA) do mercado, nacionais ou estrangeiros, que utilizem o protocolo SIP conforme a RFC 3261, desde que atendam aos requisitos de segurança especificados no Termo de Referência.

**4.2.3.12** Deve oferecer suporte para um número ilimitado de usuários/ramais licenciados, sem a necessidade de instalação de novos equipamentos ou sistemas. Basta adquirir e ativar as licenças adicionais para aumentar a capacidade.

**4.2.3.13** Todo o processo de provisionamento dos telefones IP deve ser automatizado na mesma solução, eliminando a necessidade de



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

inserir manualmente as credenciais de autenticação SIP nos telefones ou nos portais de administração.

**4.2.3.14** Deve permitir interoperabilidade e comutação tradicional com a Rede de Telefonia Pública Comutada (PSTN).

**4.2.3.15** A Licença de Softphone deverá permitir o uso diretamente pelo navegador web e deve permitir a utilização das principais funções como suporte a chat, reuniões virtuais e chamadas de voz entre softphones.

**4.2.3.16** Soluções ou sistemas baseados ou derivados de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch, ou qualquer outro de código aberto, serão aceitos.

**4.2.3.17** Deve oferecer funcionalidade de transcrição de mensagens de áudio.

**4.2.3.18** É necessário apresentar toda a documentação técnica da solução de PABX em nuvem, incluindo Datasheet, em português ou inglês, marca e modelo, como parte da proposta, sob pena de desclassificação.

**4.2.3.19** O **LICITANTE** deverá apresentar junto com a proposta a descrição detalhada das características técnicas dos itens cotados, que possibilitem uma completa avaliação dos mesmos, através de uma matriz ponto a ponto comprovando cada item técnico do edital, com a indicação de evidência, baseado em documentos cuja origem seja exclusivamente do fabricante dos equipamentos ou produtos, como catálogos, folders, manuais, ficha de especificação técnica, datasheet, prints de tela da solução ou informações obtidas em sites oficiais do fabricante através da Internet, indicando as respectivas URLs (Uniform Resource Locator). As comprovações devem ser claras, com indicação de documento, página e breve resumo para facilitar a pesquisa no momento da análise. Serão aceitos documentos em português ou inglês para comprovações técnicas.

**4.2.4 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA INFRAESTRUTURA DO DATACENTER:**

**4.2.4.1** Para garantir a prestação dos serviços em Nuvem, todas as aplicações necessárias devem ser hospedadas em infraestruturas de datacenter ou em plataformas de computação em nuvem especializadas, como Amazon, Google ou Microsoft. É fundamental que essas infraestruturas tenham redundância geográfica e mantenham compatibilidade com os requisitos especificados ao longo do contrato.

**4.2.4.2** No caso de adoção de plataformas de computação em nuvem especializadas (como Amazon, Google ou Microsoft), fica estabelecido que todas as exigências mencionadas serão cumpridas.

**4.2.4.3 INFRAESTRUTURA FÍSICA;**

0) A infraestrutura do datacenter deve ser baseada em infraestrutura de datacenter ou plataformas especializadas de computação em nuvem (por exemplo, Amazon, Google, Microsoft) com redundância geográfica, mantendo compatibilidade com os requisitos descritos.

1) Deve garantir um ambiente físico seguro e controlado, atendendo aos requisitos de segurança física e lógica.

2) O piso elevado deve ter no mínimo três camadas de cabeamento, com vias independentes para cabos de energia, lógicos e ópticos.

**4.2.4.4 Energia**

0) Garantia de total independência no fornecimento de energia em caso de falha da fornecedora local.

1) Deve possuir um sistema de grupo gerador redundante e independente, com acionamento automático em caso de interrupção no fornecimento de energia, incluindo capacidade de funcionamento contínuo com combustível local.

2) Deve ter um sistema redundante de baterias para garantir a transição entre o fornecimento normal de energia e o grupo gerador.

3) Garantir alimentação elétrica redundante e independente para os equipamentos.

4) Deve incluir proteção contra descargas eletromagnéticas, descargas atmosféricas e aterramento adequado.

**4.2.4.5 Climatização**

0) Deve possuir um sistema de climatização que mantenha as condições térmicas ideais para os equipamentos, incluindo temperatura, umidade relativa do ar e controle de poluição do ar.

1) O sistema deve ser redundante com disponibilidade de equipamentos igual a N+1.



**EDITAL**

**4.2.4.6 Proteção Contra Incêndio**

- 0) Deve ter dispositivos tradicionais de prevenção e combate a incêndio, incluindo brigada de incêndio, extintores manuais e detectores de fumaça.
- 1) Deve possuir detecção eletrônica precoce de gases no ambiente, com sistema integrado de alarme monitorado 24/7.
- 2) O sistema de detecção automática e supressão de incêndio deve utilizar gás inerte não letal, com contingência de sistema hídrico de tubulação seca e extintores manuais de CO<sub>2</sub>.

**4.2.4.7 Segurança Física**

- 0) Equipe de segurança operando ininterruptamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o ano, com o auxílio de sistemas de vigilância por vídeo em circuito fechado, que permitem o monitoramento das atividades dentro do Datacenter.
- 1) Registro das imagens capturadas, com a retenção das gravações por um período mínimo de 30 dias.
- 2) Disponibilidade de profissionais dedicados, devidamente treinados e responsáveis pela segurança do acesso ao edifício e aos equipamentos.
- 3) Utilização de sistemas de detecção de tentativas de arrombamento, sensores de abertura de portas e câmeras de vigilância para monitorar o acesso às áreas de infraestrutura de rede de energia elétrica, incluindo os locais dos geradores, nobreaks e entrada de energia no Datacenter.
- 4) Integração com um sistema de alarme e monitoramento em tempo real.
- 5) Implementação de mecanismos eficazes para controlar a entrada e saída de pessoas que acessam e utilizam a infraestrutura física do ambiente, além de manter registros passíveis de consulta posterior.
- 6) Uso de fechaduras eletrônicas que, de acordo com a política de segurança estabelecida, dividem a infraestrutura física do ambiente em áreas distintas, com diferentes níveis de restrição, monitorando e detectando qualquer tentativa de acesso não autorizado.
- 7) Utilização de câmeras de circuito interno de televisão, monitoradas e gerenciadas, cujas imagens podem ser consultadas por pelo menos 5 dias, permitindo o rastreamento de indivíduos dentro do ambiente.
- 8) Fornecimento de relatórios, mediante solicitação, sobre visitas à infraestrutura física por parte de representantes do **CONTRATANTE**.
- 9) Acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana, de pessoas, veículos e materiais, com no mínimo três níveis de controle de acesso.
- 10) A infraestrutura física do ambiente deve atender aos seguintes critérios principais:
- 11) Piso elevado e uso de cabos blindados;
- 12) Sistemas de detecção e combate a incêndio, incluindo brigada de incêndio, extintores manuais e detectores de fumaça;
- 13) Sistema automático de extinção de incêndios baseado em agentes gasosos não prejudiciais, como FM200 e/ou FE227, que não afetam equipamentos ou seres humanos, atendendo aos padrões internacionais;
- 14) Proteção contra diversas ameaças externas, como incêndio, calor, água, gases corrosivos, fumaça, umidade, vapores, magnetismo, poeira;
- 15) Controle de acesso, incluindo câmeras de vigilância em operação contínua, e infraestrutura para prevenir roubos, uso indevido e vandalismo.

**4.2.4.8 Infraestrutura de Acesso à Internet**

- 0) O serviço em Nuvem disponibilizado pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** dependerá exclusivamente da Internet do datacenter como meio de comunicação. Diante da criticidade desse serviço, e visando garantir alta disponibilidade desse serviço para os usuários, a infraestrutura de acesso à Internet do datacenter deverá manter compatibilidade com os seguintes requisitos:
- 1) Possuir infraestrutura dedicada no Datacenter que garanta o tráfego e demais serviços exigidos nessa Nota Técnica.



**EDITAL**

2) A **CONTRATADA** não poderá limitar ou degradar a qualidade dos serviços contratados, de forma a prejudicar a qualidade da prestação dos serviços.

3) Prover todos os equipamentos, infraestrutura, cabos de comunicação de dados, e demais acessórios com qualidade e dimensionamento adequados.

**4.2.4.9 Segurança Lógica do Datacenter**

0) A **CONTRATADA** deverá possuir solução de segurança composta de pelo menos:

1) Detecção de intrusão para o acesso à Internet. Deverá proteger seu perímetro por elementos segurança;

2) As regras de segurança devem ser configuráveis e sempre atualizadas de forma a garantir total segurança das comunicações dos usuários do **CONTRATANTE**.

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

**4.2.5.1** Garantir que o acesso ao sistema para fins de administração seja assegurado por robustos métodos de autenticação, protegendo assim a integridade do sistema.

**4.2.5.2** Dispor de um sistema de registro de eventos que permita o acompanhamento e a documentação das atividades e incidentes ocorridos.

**4.2.5.3** Implementar um mecanismo de rastreamento dedicado à auditoria de segurança, que proporcione uma visão abrangente das operações realizadas no sistema.

**4.2.5.4** Incorporar um mecanismo de privacidade para o Protocolo SIP, em conformidade com as especificações da RFC 3323.

**4.2.5.5** Adotar medidas de criptografia para proteger a comunicação dos telefones SIP, garantindo a confidencialidade das informações transmitidas.

**4.2.5.6** Dispor de um serviço de firewall interno para fortalecer a segurança da rede e proteger o sistema contra ameaças externas.

**4.2.5.7** Habilitar suporte para criptografia de mídia através do protocolo SRTP, assegurando a proteção das informações transmitidas durante as chamadas.

**4.2.5.8** Garantir suporte para criptografia de sinalização através do protocolo TLS, ampliando a segurança das comunicações.

**4.2.5.9** Implementar um mecanismo que desconecte automaticamente as sessões após um período de inatividade, contribuindo para a proteção do sistema e a privacidade dos usuários;

**4.2.6 INTERFACE DE GERENCIAMENTO - SERVIÇOS BÁSICOS DE CENTRAIS TELEFÔNICAS EXIGIDOS PARA TODOS OS TIPOS DE LICENÇA**

**4.2.6.1** Transferência de Chamadas: Para redirecionar chamadas para outros usuários ou departamentos.

**4.2.6.2** Não Perturbe: Oferecendo a opção de definir o status "não perturbe" para evitar chamadas indesejadas.

**4.2.6.3** Identificação de Chamadas: Suporte para identificação do número do chamador (BINA) e do número conectado.

**4.2.6.4** Chamada em Espera: Para permitir que os usuários recebam chamadas enquanto estão em uma chamada ativa.

**4.2.6.5** Captura de Chamadas: Para permitir que os usuários atendam chamadas destinadas a outros ramais.

**4.2.6.6** Estacionamento de Chamadas (Call Park): Permitir que chamadas sejam temporariamente estacionadas para que outros usuários possam retomá-las.

**4.2.6.7** Agenda Centralizada Pessoal: Um local onde os usuários possam manter suas agendas de contatos.

**4.2.6.8** Discagem Rápida: Capacidade de discagem rápida digitando as teclas de 0 a 9.

**4.2.6.9** Bloqueio de Chamadas: Possibilidade de bloquear chamadas originadas para LDN (longa distância nacional), LDI (longa





**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

distância internacional), chamadas para smartphone e chamadas para números 0300, 0500 e 0900 por terminal.

**4.2.6.10** Desvio de Chamadas: Suportando desvios incondicionais, por ocupado, por não atendimento e indisponível, com a possibilidade de ativação/desativação remota desses desvios.

**4.2.6.11** Retorno Automático de Chamada: Opção de ligar automaticamente para o último número que ligou para o ramal.

**4.2.6.12** Grupos de Chamadas: Permitir que usuários dentro de uma área definida pelo Código Nacional (Nível de Grupo) sejam organizados em subgrupos para tratamento de chamadas. Os métodos de tratamento de chamadas incluem Circular, Regular, Simultâneo e Uniforme.

**4.2.6.13** A Plataforma deverá ter níveis de acesso diferente de acordo com a hierarquia e organograma do órgão, podendo ser personalizado de acordo com a demanda que o órgão solicitar, como sugestão de níveis: "*Nível Master*: Este nível terá controle total sobre todas as localidades e recursos; *Nível Localidade*: Permitirá a administração por localidade, com um administrador designado para cada localidade. Esses administradores terão visibilidade apenas dos recursos associados à sua respectiva localidade; *Nível Usuário*: Os usuários do serviço de telefonia terão a capacidade de administrar os serviços atribuídos aos seus próprios ramos."

**4.2.7 LICENÇAS DE RAMAL TIPO I E TIPO II - Deverá suportar todas as facilidades descritas abaixo:**

**4.2.7.1** Ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada;

**4.2.7.2** Trata-se das licenças de ramal Tipo I e Tipo II, para Terminal IP de mesa;

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

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

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

**4.2.7.6** Função Cadeado: Permitir que uma Ramal seja bloqueado, via senha, pelo usuário;

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

**4.2.7.8** Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;

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

**4.2.7.10** Conferência N° + 2: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 2 outras linhas;

**4.2.7.11** Deverá possuir serviço de correio de voz com função de recebe os recados deixados quando a ligação não for atendida

**4.2.7.12** Ser do mesmo fabricante da solução de comunicação oferecida.

**4.2.7.13** Suporte a até 5 dispositivos por usuário, incluindo aparelhos, softphones móveis e softphones para pc (desktop ou notebook).

**4.2.7.14** Compatibilidade com Softphones para versão Desktop para Windows, versão Mobile Android e iOS, além de poder utilizar via WEB Browser.

**4.2.7.15** Função Siga-me para situações de Não Atendimento, Ocupado ou Temporário.

**4.2.7.16** Discagem Abreviada: Capacidade de atribuir códigos curtos de 2 dígitos a números frequentemente discados.

**4.2.7.17** Histórico de Chamadas: Visualização das últimas 10 chamadas realizadas, perdidas e recebidas.

**4.2.7.18** Música em Espera para entretenimento enquanto uma chamada está em espera.

**4.2.7.19** Estacionamento de Chamadas (Call Park).

**4.2.7.20** Grupo de Captura para gerenciar chamadas.

**4.2.7.21** Captura Direta de chamadas.

**4.2.7.22** Monitoramento de Status de Linhas (BLF) com telefones IP compatíveis.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

**4.2.7.23** Ramal Chefe-Secretária;

**4.2.7.24** Opção de Configurar até 10 números telefônicos para Toque Simultâneo.

**4.2.7.25** Toque Serial com configuração de até 10 números telefônicos para chamadas sequenciais.

**4.2.7.26** Transferência de dispositivos: o usuário que possuir mais de um dispositivo poderá, quando em conversação, puxar a chamada para qualquer outro dispositivo que possua. Este procedimento poderá ser feito várias vezes durante a chamada.

**4.2.7.27** Status de Presença com opções de ocupado, disponível, ausente, offline e em reunião.

**4.2.7.28** Ativação automática do status de ocupado durante chamadas telefônicas.

**4.2.7.29** Integração com Mídias Sociais como WhatsApp, Instagram Direct, Facebook Messenger e Telegram.

**4.2.7.30** Ativação automática do status ausente após inatividade no teclado do computador.

**4.2.7.31** Vídeo Chamada;

**4.2.7.32** Compartilhamento de desktop e aplicativos, bem como transferência de arquivos;

**4.2.7.33** A sala de reunião virtual pessoal deve permitir uso imediato, sem a necessidade de convites, mas também oferecer a opção de enviar convites quando necessário;

**4.2.7.34** Os participantes devem receber notificações e podem entrar na sala de reunião ao aceitar o convite;

**4.2.7.35** Ter suporte a videochamada para até 5 participantes simultâneos, na versão mobile do Softphone, permitindo adicionar participantes pelo telefone.

**4.2.7.36** Configuração manual de todos os status pelo usuário.

**4.2.7.37** Sala de reunião virtual pessoal com capacidade para acomodar até 100 pessoas simultaneamente em 50 Salas de Vídeo, tendo os participantes externos menos funcionalidades ativas, devido a questões de segurança e organizacional.;

**4.2.7.38** Deverá oferecer a capacidade de gravar as reuniões para fins de registro e referência futura.

**4.2.7.39** Deverá ser possível utilizar extensões do WEB Browser para realizar a funcionalidade de Leitor de Tela, garantindo a acessibilidade para deficientes visuais.

**4.2.7.40** A Sala de Conferência deve possuir funcionalidades de gravação e transcrição, sendo possível após o fim da conferência transcrever tudo que foi dito na reunião.

**4.2.7.41** Deverá permitir o envio de mensagens e compartilhamento de arquivos via chat de forma ilimitada, sendo ponderado apenas para participantes internos, a fim de garantir uma segurança maior.

**4.2.7.42** Permitir o envio de mensagens em formato de vídeo com recurso de compartilhamento de tela no chat colaborativo, sendo possível gravar o vídeo dentro do próprio chat, sem a necessidade de ter que anexar arquivo externo;

**4.2.7.43** Chamadas de voz;

**4.2.7.44** Chat individual e em grupo;

**4.2.7.45** Organizar e participar de reuniões mesmo que com recursos limitados;

**4.2.7.46** O Software da Mesa de Telefonista deverá ser do mesmo fabricante da solução de PABX Virtual em Nuvem.

**4.2.7.47** O serviço deverá permitir a operação por telefonistas que utilizam consoles de atendimento ou softwares dedicados, garantindo as seguintes funcionalidades:

**4.2.7.48** O software telefonista deve possuir uma interface intuitiva e visualmente agradável, com fluxo de trabalho natural, facilitando a navegação e operação.

**4.2.7.49** O sistema deve apresentar apenas opções válidas para o atendente, otimizando os processos de atendimento e evitando erros.

**4.2.7.50** O telefonista deverá ter acesso a informações críticas em tempo real, garantindo um atendimento de qualidade e ágil.



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO ESPIRITO SANTO**

### **EDITAL**

- 4.2.7.51** O sistema deve permitir a entrega de mensagens de forma rápida e precisa, com um único passo quando o atendente não estiver disponível.
- 4.2.7.52** O software deverá ser acessível via navegador web, proporcionando flexibilidade e mobilidade para os telefonistas.
- 4.2.7.53** Deve oferecer um conjunto completo de funcionalidades, como controle de chamadas, monitoramento de linhas e outras ferramentas essenciais para ambientes corporativos.
- 4.2.7.54** O painel deve exibir links úteis e informações sobre o usuário logado, além de mensagens de erro ou alerta.
- 4.2.7.55** O telefonista deve gerenciar as chamadas ativas através de um painel de fácil acesso.
- 4.2.7.56** O serviço deve permitir que o telefonista gerencie chamadas em fila.
- 4.2.7.57** O sistema deve fornecer acesso a diretórios de contatos, facilitando a realização e monitoramento de chamadas.
- 4.2.7.58** O telefonista deve ter a capacidade de configurar diferentes aspectos do software diretamente através de um menu de configurações.
- 4.2.7.59** O telefonista deve poder acessar rapidamente o histórico de chamadas para retornar ligações.
- 4.2.7.60** O sistema deve permitir comunicação via mensagens instantâneas e presença (IM & P).
- 4.2.7.61** Permitir que os contatos possam ser monitorados de forma estática, facilitando o acesso rápido.
- 4.2.7.62** Permitir que os contatos possam ser monitorados dinamicamente, com status em tempo real.
- 4.2.7.63** Deve possuir diretório com todos os contatos da empresa ou grupo, com acesso de acordo com as permissões configuradas pelo administrador.
- 4.2.7.64** Permitir que os contatos sejam configurados para discagem rápida.
- 4.2.7.65** Permitir o monitoramento de no mínimo 200 contatos estáticos.
- 4.2.7.66** O acesso ao Portal Web deve ser realizado através de "usuário e senha".
- 4.2.7.67** O sistema deve emitir relatórios gerenciais em tela, através de software específico, com a opção de impressão e envio por e-mail.
- 4.2.7.68** Os relatórios devem ser emitidos de acordo com a necessidade do supervisor, podendo ser solicitados, no mínimo, os seguintes tipos de relatório: Taxa de abandono (perda) de ligações, Medidas de desempenho dos atendentes, Chamadas atendidas.
- 4.2.7.69** Além dos recursos descritos acima, o sistema ofertado também deverá possuir as seguintes funções/equipamentos:
- 4.2.7.70** Filas de Atendimento: o sistema deve apresentar gerenciamento de filas de atendimento (fila de espera), demonstrando em tela, através de software específico, o status de cada fila de atendimento, a quantidade de chamadas em espera nas filas, a quantidade de atendentes em fila, a quantidade de chamadas abandonadas e atendidas e a criação de novas filas de atendimento.
- 4.2.7.71** Monitoramento:
- 4.2.7.71.1** O sistema deve apresentar supervisão online, em tempo real, com a visualização de status dos atendentes (livre, ocupado, em pausa ou offline), chamadas em espera, chamadas abandonadas, chamadas atendidas, tempo e motivo das pausas no atendimento ou da inoperabilidade do atendente;
- 4.2.7.71.2** O supervisor poderá escutar e falar com qualquer atendente no intuito de orientar, monitorar e supervisionar, antes, depois ou durante uma ligação;
- 4.2.8 SISTEMA DE TARIFAÇÃO E BILHETAGEM**
- 4.2.8.1** Solução deve disponibilizar relatório de chamadas e de tarifação;
- 4.2.8.2** Relatórios devem ser gerados por ramal, por localidade e por centro de custo;
- 4.2.8.3** Deve ser possível selecionar dia de início e término para geração do relatório;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

- 4.2.8.4** Relatórios devem informar número de origem, número de destino, início da chamada, duração e custo;
- 4.2.8.5** Relatórios devem ser disponibilizados através de uma Portal Web;
- 4.2.8.6** Relatórios devem ser armazenados por um período de 6 meses;
- 4.2.8.7** Relatórios devem ter a possibilidade de exportação em formato csv, pdf e xls;
- 4.2.8.8** Deverá ter acesso Web com suporte aos seguintes navegadores: Internet Explorer, Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome;
- 4.2.8.9** As interfaces e os relatórios deverão estar no idioma português do Brasil.
- 4.2.8.10** O sistema deverá permitir o pré-agendamento para que o tarifador emita periodicamente os relatórios especificados pelo usuário e envie aos destinatários (via e-mail), de forma automática, sem limite da quantidade de agendamentos.
- 4.2.8.11** Cada agendamento poderá ser programado para realização diária, semanal, mensal ou em outra periodicidade definida pelo usuário.
- 4.2.8.12** Deve permitir a emissão de no mínimo os relatórios abaixo, porém, não se limitando a estes:
- 4.2.8.12.1** Por grupo de ramais vinculados ao código e/ou departamento e/ou setor etc.;
- 4.2.8.12.2** Por ramal;
- 4.2.8.12.3** Por faixa de ramais;
- 4.2.8.12.4** Por Lista de ramais;
- 4.2.8.12.5** Por prefixo;
- 4.2.8.12.6** Por categoria de chamada (Local, DDD, DDI; Celular, etc.);
- 4.2.8.12.7** Por duração, data e hora de cada chamada em determinado período;
- 4.2.9 APARELHOS TELEFÔNICOS IP TIPO I: Os aparelhos telefônicos devem ser homologados pela ANATEL e possuir as seguintes características mínimas:**
- 4.2.9.1** Deverão ser do mesmo fabricante da solução de PABX em Nuvem ou homologado para garantir maior interoperabilidade, compatibilidade com o restante da solução, suporte otimizado e facilitar a integração e resolução de problemas. (A homologação deverá ser comprovada através de documento de Interoperabilidade do fabricante da solução de PABX em Nuvem ou constar a informação de homologação e/ou certificação no datasheet do equipamento ofertado);
- 4.2.9.2** Deve estar obrigatoriamente em conformidade com as normas técnicas brasileiras em vigor, controladas pela ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações, no que concerne a interligação com a rede pública de telefonia, devendo ser apresentado o respectivo Certificado de Homologação emitido pela ANATEL até a data de entrega do produto;
- 4.2.9.3** Cor predominante (mais de 60% da superfície): preta ou cinza escuro;
- 4.2.9.4** Deverá ser utilizado em mesa ou parede;
- 4.2.9.5** Deverá possuir total compatibilidade das funcionalidades a solução de comunicação ofertada;
- 4.2.9.6** Deverá vir com o cabo patch-cord padrão RJ-45, com pelo menos 1,5 metros para conexão à rede local;
- 4.2.9.7** Deverá acompanhar todos os acessórios necessários à sua instalação e uso, e licenças de uso de software por tempo indeterminado;
- 4.2.9.8** Deverá ser entregue com o último release de software disponível na data da aquisição;
- 4.2.9.9** Deverá vir acompanhado de manual de usuário em português ou inglês e ser fornecido com toda a documentação necessária para a administração, configuração e manutenção, juntamente com os aparelhos, em português ou inglês e sem restrições de tempo e uso;
- 4.2.9.10** Deverá possuir auto provisionamento via FTP/TFTP/HTTP/HTTPS;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

- 4.2.9.11** Deverá possuir 4 teclas de linha com LED com pelo menos duas cores, 04 contas SIP, 5 teclas de facilidades: mensagem, headset, redial, mute e viva-voz, e teclas de controle de volume;
- 4.2.9.12** Deverá permitir conferência de 5 vias;
- 4.2.9.13** Deverá possuir, no mínimo, display/tela LCD colorido com no mínimo 2,4" e 320x240 pixel;
- 4.2.9.14** Deverá ser compatível com os protocolos SIP RFC2543/RFC3261, HTTP/HTTPS, UDP/TCP/DNS-SRV (RFC3263), QoS 802.1p/Q camada 3ToS DSCP, SRTP, TLS, AES, IEEE802.1X, IPV6, LLDP/CDP/DHCP e ICE;
- 4.2.9.15** Deverá possuir portas Ethernet 10/100/1000 Mbps, PoE Integrado padrão IEEE802.3af classe 2;
- 4.2.9.16** Deverá ser compatível com os codecs de áudio G.711(A/u), Opus, G.722, G.723.1, G.726, G.729, G.729 A, iLBC;
- 4.2.9.17** Deverá possuir os métodos de discagem rápida através de um toque, hotline;
- 4.2.9.18** Deverá possuir as tecnologias de voz VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC;
- 4.2.9.19** Deverá possuir inclinação ajustável em dois ângulos e suporte de parede;
- 4.2.9.20** Deverá possuir os recursos: desvio de chamada, chamada em espera, transferência, conferência, escuta em grupo, SMS, chamada de emergência, rediscagem, retorno de chamada, atendimento automático, agenda telefônica até 1000 entradas, lista negra, agenda telefônica externa XML/LDAP, discagem inteligente, histórico de chamadas: discadas/recebidas/não atendidas/encaminhadas, ajuste manual ou automático de data e hora, pesquisa, importação e exportação de agenda;
- 4.2.9.21** Deverá possuir no mínimo 6 teclas de navegação/ menu;
- 4.2.9.22** Deverá possuir viva-voz (Full-duplex) com AEC;
- 4.2.9.23** Deverá possuir firmware unificado e gerenciamento de dispositivos;
- 4.2.9.24** Deverá possuir fonte externa e cabo LAN;
- 4.2.9.25** Os aparelhos telefônicos IP deverão ser fornecidos como serviço, conforme a demanda e permitir pagamentos mensais;
- 4.2.9.26** Todos os aparelhos telefônicos deverão ser novos, de primeiro uso e acompanhados dos manuais, não serão aceitos equipamentos reformados ou reconicionados;
- 4.2.9.27** Deverá vir acompanhado de manual de usuário em português ou inglês e ser fornecido com toda a documentação necessária para a administração, configuração e manutenção, juntamente com os aparelhos, em português ou inglês e sem restrições de tempo e uso;
- 4.2.9.28** Deverá ser apresentado junto com a proposta o Datasheet do equipamento ofertado sob pena de desclassificação;
- 4.2.10 APARELHOS TELEFÔNICOS IP SEM FIO - Tipo II: (Compõe item 4) -** Os aparelhos telefônicos devem ser homologados pela ANATEL e possuir as seguintes características mínimas:
- 4.2.10.1** Deverão ser do mesmo fabricante da solução de PABX em Nuvem ou homologado para garantir maior interoperabilidade, compatibilidade com o restante da solução, suporte otimizado e facilitar a integração e resolução de problemas. (A homologação deverá ser comprovada através de documento de Interoperabilidade do fabricante da solução de PABX em Nuvem ou constar a informação de homologação e/ou certificação no datasheet do equipamento ofertado);
- 4.2.10.2** Deve estar obrigatoriamente em conformidade com as normas técnicas brasileiras em vigor, controladas pela ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações, no que concerne a interligação com a rede pública de telefonia, devendo ser apresentado o respectivo Certificado de Homologação emitido pela ANATEL até a data de entrega do produto;
- 4.2.10.3** Cor predominante (mais de 60% da superfície): preta ou cinza escuro;
- 4.2.10.4** Deverá ser sem fio possibilitando a mobilidade do servidor público;
- 4.2.10.5** Deverá ter um alcance da base de até 300 metros em ambientes externos e até 50 em ambientes internos;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

**4.2.103.6** Deve possuir recurso de cadeado no telefone;

**4.2.10.7** Deverá acompanhar todos os acessórios necessários à sua instalação e uso, base, e licenças de uso de software por tempo indeterminado;

**4.2.10.8** Deverá acompanhar o suporte para uso no cinto;

**4.2.10.9** Deverá ser entregue com o último release de software disponível na data da aquisição;

**4.2.10.10** Deverá vir acompanhado de manual de usuário em português ou inglês e ser fornecido com toda a documentação necessária para a administração, configuração e manutenção, juntamente com os aparelhos, em português ou inglês e sem restrições de tempo e uso;

**4.2.10.11** Deverá possuir, no mínimo, display colorido LCD de 1,8 polegadas e resolução mínima de 128x160 pixels;

**4.2.10.12** Deve permitir realizar a configuração de IP via DHCP, devendo suportar também atribuição de endereço IP fixo, caso não seja configurado via DHCP;

**4.2.10.13** Deverá ter, no mínimo, 2 teclas de funções;

**4.2.10.14** Deverá possuir teclas de navegação;

**4.2.10.15** Deverá possuir porta para headset 3,5mm;

**4.2.10.16** Deverá possuir Viva-voz (Full-duplex);

**4.2.10.17** Deverá permitir alimentação através de Power over Ethernet, padrão

802.3af, Classe 2, incorporada ao aparelho;

**4.2.10.18** Fornecer fonte externa através de adaptador de energia 100~240 VAC ou adaptador PoE, caso a Contratante não tenha disponibilidade de portas PoE;

**4.2.10.19** Deverá implementar, no mínimo, os protocolos de áudio G.711a, G.711μ, G.729a, G.726, Internet Low Bitrate Codec (iLBC) e OPUS;

**4.2.10.20** Deverá possuir áudio HD;

**4.2.10.21** Deverá possuir áudio conferência de 3 vias;

**4.2.10.22** Deverá permitir a troca de chamadas;

**4.2.10.23** Deverá possuir provisionamento automático;

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

**4.2.10.25** Todos os aparelhos telefônicos deverão ser novos, de primeiro uso e acompanhados dos manuais, não serão aceitos equipamentos reformados ou recondicionados;

**4.2.10.26** Deverá vir acompanhado de manual de usuário em português ou inglês e ser fornecido com toda a documentação necessária para a administração, configuração e manutenção, juntamente com os aparelhos, em português ou inglês e sem restrições de tempo e uso;

**4.2.10.27** Deverá ser apresentado junto com a proposta o Datasheet do equipamento ofertado sob pena de desclassificação;

**4.2.11 HEADSET USB - Tipo I**

**4.2.11.1** Deverão ser do mesmo fabricante da solução de PABX em Nuvem ou homologado para garantir maior interoperabilidade, compatibilidade com o restante da solução, suporte otimizado e facilitar a integração e resolução de problemas. (A homologação deverá ser comprovada através de documento de Interoperabilidade do fabricante da solução de PABX em Nuvem ou constar a informação de homologação e/ou certificação no datasheet do equipamento ofertado);

**4.2.11.2** Deverá ser fornecido headset para o uso do Softphone PC;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

**4.2.11.3** Deve possuir como cor predominante preto ou grafite;

**4.2.11.4** Deve possuir fone de ouvido e microfone em um único dispositivo;

**4.2.11.5** Deve possuir isolamento de ruído;

**4.2.11.6** Deve ser do tipo "tiara",

**4.2.11.7** Deverá ser monoauricular com protetores auriculares multiaxiais,

**4.2.11.8** Deve possuir controle de volume acoplado no próprio cabo;

**4.2.11.9** Deve possuir função "mudo" acoplado no próprio cabo;

**4.2.11.10** Deverá ser apresentado junto com a proposta o Datasheet do equipamento ofertado sob pena de desclassificação.

**4.2.12 HEADSET BLUETOOTH - Tipo II**

**4.2.12.1** Deverão ser do mesmo fabricante da solução de PABX em Nuvem ou homologado para garantir maior interoperabilidade, compatibilidade com o restante da solução, suporte otimizado e facilitar a integração e resolução de problemas. (A homologação deverá ser comprovada através de documento de Interoperabilidade do fabricante da solução de PABX em Nuvem ou constar a informação de homologação e/ou certificação no datasheet do equipamento ofertado);

**4.2.12.2** Deverá ser fornecido headset para o uso do Softphone PC;

**4.2.12.3** Deve possuir como cor predominante preto ou grafite;

**4.2.12.4** Não será permitido o fornecimento de placas de rede ou outro equipamento não integrado no próprio headset bluetooth;

**4.2.12.5** Deve possuir fone de ouvido e microfone em um único dispositivo;

**4.2.12.6** Deve ser do tipo "tiara";

**4.2.12.7** Deverá ser biauricular bluetooth;

**4.2.12.8** Deve possuir protetor da orelha almofadado multiaxial;

**4.2.12.9** Deve possuir controle de volume acoplado no próprio fone de ouvido;

**4.2.12.10** Deve possuir alcance mínimo de 100 metros entre estação base e headset;

**4.2.12.11** Deve possuir cancelador de ruído no microfone;

**4.2.12.12** Deve possuir compatibilidade com todas as principais plataformas UC;

**4.2.12.13** Deverá possuir o recurso de atender chamadas automaticamente quando desencaixado e encerrar chamadas automaticamente quando encaixado na base;

**4.2.12.14** Deverá possuir controle de chamadas, incluindo atender chamadas, encerrar chamadas, reter/retomar (para várias chamadas), ativar/desativar o som, aumentar e diminuir o volume;

**4.2.12.15** Deverá possuir tecnologia wi-fi DECT 6.0;

**4.2.12.16** Deverá vir acompanhado de todos os acessórios bem como a estação base;

**4.2.12.17** Deverá ser apresentado junto com a proposta o Datasheet do equipamento ofertado sob pena de desclassificação.

**4.2.13 CANAL DE ATENDIMENTO COM CHATBOT INTEGRADO AO WHATSAPP, COM ENVIO DE MENSAGENS ILIMITADAS E SUPORTE PARA ATÉ 300 ATENDENTES:**

**4.2.13.1 REQUISITOS TÉCNICOS PARA AMBIENTE WEB**

- i. Plataforma web responsiva, sob protocolo HTTPS, em servidores de aplicação e banco de dados criptografados, em Data Center





## **EDITAL**

padrão Tier 3 estabelecido em território nacional.

- ii. Garantia de SLA (acordo de nível de serviço) de 99,5% de disponibilidade, com acompanhamento público de uptime.
- iii. Operacionalização de cópia de segurança (backup) da base de dados, por parte da CONTRATADA, com frequência diária e retenções dos últimos 30 (trinta) dias e mensais dos últimos 12 (doze) meses, contendo o histórico de conversas e atendimentos.
- iv. Servidor padrão S3 para armazenamento de documentos em bucket exclusivo de 1 (um) terabyte de espaço.
- v. Log de registros com acessos à plataforma contendo identificação do usuário, IP e data/hora.
- vi. Permitir anexar arquivos nos formatos: jpg, png, gif, docx, xlsx, pdf, mp3 e mp4.
- vii. Interação com CRM externo ou ferramenta de preferência, através de webservices.

### **4.2.13.2 FUNCIONALIDADES GERAIS**

#### **Permissões do Administrador**

O operador Administrador terá acesso irrestrito a todas as funcionalidades, com permissão para realizar o cadastramento de outros operadores, níveis de acesso, cadastro de setores, customização de chatbot, definição de feriados e demais configurações.

#### **Perfil de Usuários**

Atendente: permissão para realizar atendimento online no setor em que estiver atribuído, dentro do expediente configurado.

Gerente de Setor: permissão para gerenciar os atendentes sob sua responsabilidade e realizar configuração de eventuais suspensões temporárias de atendimento.

Disparador: operador com permissão para gestão de grupos temáticos, através do envio de mensagens de texto, imagem, arquivo ou links.

Referenciado: operador com permissão para receber mensagens redirecionadas diretamente para outro aparelho celular.

#### **Cidadão**

Permissão para interagir com o chatbot e acessar informações que forem disponibilizados no menu de atendimento.

Permissão para solicitar atendimento e ser atendido em determinado setor, dentro do horário de expediente (checktime).

Permissão para enviar mensagem para determinado setor, 24 horas por dia, mesmo que fora do horário de expediente.

Permissão para atribuir notas de 1 a 10 para avaliar a qualidade do atendimento, na metodologia NPS.

Permissão para participar de pesquisas e enquetes.

Permissão para adentrar em grupos temáticos e receber notícias, campanhas e divulgações diversas.

### **4.2.13.3 FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS**

#### **Acesso ao sistema**

Acesso do operador autorizado à plataforma por meio de senha exclusiva, com recuperação de credenciais via e-mail.

Segurança no formulário de acesso através de validação multifator através de e-mail configurador anteriormente, visando maior segurança ao usuário.

#### **Dashboard**

Permissão de visualizar informações em tempo real com quantidade de contatos registrados, quantidade de atendimentos via chatbot, quantidade de atendimentos ao vivo em tempo real, quantidade de protocolos gerados e formulários pendentes.

Permissão de recuperar atendimentos não executados, cujo cidadão determinou o contato posterior.

Permissão de criação de respostas prontas personalizáveis por setores.

Permissão de verificação de mensagens direcionadas exclusivamente a determinado operador, com opção de finalizar sem



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO ESPIRITO SANTO**

### **EDITAL**

interação, com resposta única ou iniciar um atendimento ao vivo.

#### **Relatórios Gerenciais**

Gerar relatório de atendimento realizados, com informação tempo de atendimento, horário de início e operador/setor responsável. Gerar relatório com indicador NPS dos atendimentos avaliados.

Gerar relatório com média de notas atribuídas por setor e operador.

Gerar relatório de solicitações de atendimento perdidos, caso o mesmo não ocorra dentro de um determinado prazo.

Relatório de panorama de atendentes, com status de último login, visto por último, cidadãos em atendimento, atendimentos pendentes em fila e realizados.

Relatório de Notas de avaliação, com média geral, dos últimos 90 dias e por setor.

Relatório de contatos bloqueados pela plataforma.

Relatório de acessos, com usuário, data, hora e IP do acesso a plataforma. Gráficos de novos contatos por dia, atendimentos via chatbot e atendimentos humanos realizados.

Relatório de registro de tentativas de chamada de áudio/vídeo para o número de atendimento, com opção de iniciar atendimento reverso para contatos cadastrados.

Relatório de potencial de uso, com indicador de quando o município está utilizando dos recursos disponibilizados pela plataforma, para melhor aproveitamento do recurso.

#### **Chatbot**

Permitir chatbot de autoatendimento receptivo com funcionamento 24/7/365; Permissão para gerenciar os menus de opção, com inserção de anexos no formato de imagens, documentos, áudios, contatos ou localização (latitude e longitude). Criação de itens do menu.

Deverá permitir cadastrar mensagem de boas vindas, que será enviada na primeira interação com o chatbot, esta deverá permitir a inclusão de áudio, vídeo e imagem após deve possuir opção de mensagem de retorno ao atendimento, com ao menos 2 opções diferentes para alternar entre os contatos do cidadão com a plataforma.

Permissão para cadastramento de eventuais avisos de utilidade pública, após mensagem inicial de boas-vindas, com data de expiração da veiculação.

Permissão para cadastramento de mensagens personalizadas para envio ao final de uma sessão de atendimento.

Opção para divulgação dos grupos e pesquisas via chatbot.

Opção para listar comandos dentro do chatbot com no mínimo as funcionalidades: listar setores que realizem atendimento humano, listar grupos temáticos, listar usuários que recebam mensagens diretas.

Possuir comando para finalização do atendimento por parte do cidadão.

Atribuir comando para que o cidadão possa atualizar o nome de contato cadastrado no chatbot.

Permitir a inclusão de ao menos 3 chaves por item, com opção alfanumérica, ou seja, que aceite texto ou número para acionar o item do menu.

Permitir configuração para que os itens do menu interajam com subitens.

Permitir uso de menu em lista ou botões para os menus.

Cada item do menu deverá ter opção de envio para ao menos: outro item de menu, setores para atendimento humano, formulário, menu em lista e mensagem direta.

Deve permitir o cadastro de mensagem personalizada para quando o bot não entender a mensagem do cidadão, devendo permitir ao



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO ESPIRITO SANTO**

### **EDITAL**

menos 2 modelos de mensagem.

Deve possuir ao menos 2 mensagens de despedida configuráveis.

Possuir opção de finalização com ao menos as opções: Envio de pesquisa, envio de links de divulgação, envio de imagens, envio de stickers, divulgação de no mínimo 3 grupos temáticos.

Deverá possuir opção para cadastro de aviso inicial, que deverá ser enviado sempre que o cidadão entrar em contato com o chatbot, devendo ter opção de texto, imagem, vídeo e configurar data limite da publicação do aviso.

Possibilidade de integração com o ChatGPT, para construção de resposta e interações baseadas em treinamento de inteligência artificial, além de fornecer atendimento, se necessário em outros idiomas suportados pelo ChatGPT.

### **Grupos Temáticos**

Permissão para criar e configurar ilimitados grupos por assuntos diversos, seja de caráter aberto ou fechado para interações entre os futuros participantes.

Permissão para personalizar URL com convite para entrada.

Permissão para disparo de mensagens com texto, imagem, links, áudio e arquivos para os grupos desejados.

Permissão de edição de mensagens contendo fonte em negrito, itálico e emojis.

Permissão para agendamento do envio do disparo.

Permissão de acesso para relatório com histórico de disparos com filtro de data de início, data de término e seleção de todos os grupos temáticos ativos ou específicos.

Opção para criação e gerenciamento de comunidades do whatsapp.

### **Enquetes e Pesquisas**

Permissão de criação ilimitada de enquetes com personalização do tema, data de início e data de término.

Permissão de cadastro ilimitado de perguntas, do tipo afirmativa (sim/não) ou tipo fechada (lista de opções).

Permissão de acesso a relatório de resultado das pesquisas e enquetes, contendo indicadores das respostas, com gráficos em formato de pizza ou barras.

### **Atendimento ao Vivo**

Permissão para interações operador/cidadão que deverão ocorrer em um ambiente com estilo mensageiro (Chat), podendo ser enviados arquivos e links, além de possibilidade para chamada com o cidadão.

Geração automática de número de protocolo de atendimento.

Gestão de fila de espera para atendimento, por setor, com controle de tempo de resposta.

Permissão para personalização de mensagem de boas-vindas, com identificação do atendente.

Permissão ao operador atendente para registro do nome do cidadão atendido. Permissão para visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro operador disponível. Deverá realizar o encaminhamento do histórico do atendimento já realizado com repasse de todas as interações, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações prestadas no atendimento inicial.

Permissão de utilização de mensagens pré-definidas.

Permissão para finalização do atendimento, com inserção de mensagem personalizada.

Permissão para iniciar uma conversa ativa com o cidadão, ou seja, enviar a primeira mensagem, não apenas recebendo contato passivo.

Alerta sonoro indicativo de que há atendimentos em espera.



## **EDITAL**

### **Mensagens Setorizadas e formulários**

Permissão para recepção de mensagens encaminhadas para canais de comunicação setorial, configuradas no Chatbot, com gestão exclusiva do destinatário.

Permissão para formalizar resposta às mensagens recebidas pelo canal de comunicação setorial através da plataforma.

Permissão para configuração de canais de comunicação individual, configuradas no Chatbot, com encaminhamento das mensagens e anexos recebidos para o número pessoal do operador da plataforma ou e-mail.

Nos formulários deverá possuir configuração para recebimento de vídeos, imagens e demais anexos aceitos pelo whatsapp e permitir encaminhamento tanto por e-mail, quanto por número externo a plataforma.

Deverá possuir função para captura de localização.

Deverá ter opção para marcar o formulário como arquivado e iniciar um atendimento a partir do formulário.

Os formulários devem aceitar no mínimo a criação de perguntas abertas, fechadas e afirmativas.

### **Envio avulso de notificação**

Permissão de envio avulso de mensagem de texto, via Whatsapp, com sessões receptivas e ativas, com limite de 160 (cento e sessenta) caracteres, limitado a 1.000 mensagens mensais não-cumulativas.

Permissão de acesso a relatório de envios avulsos com filtro de data de início, data de término, seleção de setores, nome do disparador ou celular do contato.

### **Cadastros**

Ter opção de cadastro de feriados, com base já pronta dos feriados nacionais e possibilidade de inserção de novos feriados e pontos facultativos com opção de cadastro de expediente diferenciado para o feriado.

Permitir cadastro ilimitado e irrestrito de setores, com configuração para feriados (se considera ou não), se permite retomar um atendimento, mensagem personalizada do setor e horário de expediente diferente por departamento.

No cadastro de atendentes, permissionar se o mesmo pode iniciar atendimentos ativos ou somente ser receptivo.

Definição de acesso aos formulários e gerenciamento dos mesmos para atendentes.

Deverá ter opção de coletar "aceite" dos termos da plataforma no primeiro atendimento dos cidadãos, para fins da LGPD.

Deverá possuir materiais em vídeo de treinamento dentro da plataforma para acesso a qualquer momento para os atendentes e administradores.

### **Integração com Web Sala**

Deverá ter a opção de envio direto para WEB SALA criada pelo atendente para atendimento / consulta com possibilidade de gravação de todo o atendimento

#### **4.2.13.4 REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO**

**4.2.13.4.1** A capacitação será compreendida por um treinamento na modalidade "hands on", para um grupo de 5 servidores indicados pela Contratante, a ser ministrado por instrutor certificado pelo fabricante da solução ofertada;

**4.2.13.4.2** O conteúdo programático deve contemplar toda a administração do sistema de telefonia proposto;

**4.2.13.4.3** Fornecer materiais oficiais, apostilas impressas, que abordem todo o conteúdo programático. Poderão ser fornecidos em inglês, caso inexista em português;



## EDITAL

### 4.2.14 PLATAFORMA DE SALAS DE CONFERÊNCIA WEB

O objetivo é contratar uma solução de videoconferência robusta, segura e de fácil utilização para comunicação interna e externa.

#### 4.2.14.1 Requisitos Técnicos e de Funcionalidade:

- **Qualidade de Transmissão:** Suporte para vídeo em alta definição (HD - 720p ou superior) e áudio claro e sem ruídos.
- **Capacidade:** A plataforma deve suportar um mínimo de [ex: 100] participantes simultâneos por sala.
- **Principais Funcionalidades:**
  - Compartilhamento de tela, janelas de aplicativos e documentos.
  - Gravação das sessões na nuvem e/ou localmente.
  - Chat de texto em tempo real (público e privado).
  - Funcionalidade de "levantar a mão" e enquetes.
  - Salas de apoio (breakout rooms) para dividir os participantes em grupos menores.
- **Acessibilidade:** Acesso via navegador web (sem necessidade de download de software), bem como por aplicativos dedicados para Desktop (Windows, macOS) e Mobile (iOS, Android).

#### 4.2.14.2 Requisitos de Segurança e Conformidade:

- **Criptografia:** Criptografia de ponta a ponta (E2EE) para todas as comunicações.
- **Controle de Acesso:** Proteção de salas por senha, sala de espera (waiting room) e capacidade de remover participantes.
- **Conformidade Legal:** Aderência à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018), com política de privacidade clara.

#### 4.2.14.3 Requisitos de Suporte e Nível de Serviço (SLA):

- **Disponibilidade (Uptime):** Garantia de disponibilidade do serviço de no mínimo 99,8%.
- **Suporte Técnico:** Acesso a suporte técnico em português, disponível em horário comercial [ou 24/7, se necessário], com canais de contato claros (telefone, e-mail, chat).
- **Documentação:** Fornecimento de manuais e tutoriais em português para usuários e administradores.

#### 4.2.14.4 Requisitos Legais e Comerciais:

- **Empresa Constituída:** O fornecedor deve ser uma empresa legalmente constituída no Brasil (possuir CNPJ).
- **Regularidade Fiscal:** Apresentação de Certidões Negativas de Débitos (CNDs) federais, estaduais e municipais.
- **Modelo de Cobrança:** Faturamento mensal claro e detalhado, em Reais (R\$), com nota fiscal eletrônica.

### 4.2.15 FORNECIMENTO DE CHIPS (NANO SIM) COM 15GB DE DADOS

O objetivo é contratar um serviço de telefonia móvel de dados para funcionários, com gestão centralizada e cobertura nacional, com chips com roaming internacional, já incluso no pacote, dados do pacote não consomem serviços integrados como WhatsApp e Serviço VoIP.

#### 4.2.15.1 Requisitos Técnicos e de Rede:

- **Formato do Chip:** Fornecimento de chips no formato Nano SIM (4FF). Desejável também a opção de eSIM.
- **Cobertura:** Ampla cobertura de sinal em todo o território nacional, com detalhamento da cobertura nas principais cidades e regiões de interesse da empresa.



## EDITAL

- **Tecnologia de Rede:** Acesso garantido às redes 5G/LTE. Acesso à rede 5G será considerado um diferencial positivo.

### 4.2.15.2 Requisitos do Plano de Dados e Serviços:

- **Franquia de Dados:** Mínimo de 15GB de dados móveis por linha/mês.
- **Política de Excedente:** Detalhar claramente o que ocorre após o consumo da franquia (redução de velocidade, bloqueio ou cobrança adicional). A preferência é por redução de velocidade sem custo extra.
- **Serviços Adicionais (opcional):** Esclarecer se o plano inclui pacotes de SMS e/ou minutos para ligações.
- **Roaming:** Informar custos e condições para uso em roaming nacional e internacional (se aplicável).

### 4.2.15.3 Requisitos de Gestão e Suporte:

- Ativar, bloquear e cancelar linhas.
- Monitorar o consumo de dados de cada linha em tempo real.
- Gerar relatórios de uso e custos.
- **Atendimento Corporativo:** Canal de atendimento exclusivo para clientes corporativos, com gerente de contas dedicado (se aplicável).

### 4.2.15.4 Requisitos Legais e Comerciais:

- **Homologação:** O fornecedor deve ser uma operadora ou representante autorizado com serviços homologados pela ANATEL.
- **Faturamento:** Fatura única e consolidada para todas as linhas contratadas, com detalhamento por centro de custo, se necessário.
- **Contrato:** Contrato claro, sem cláusulas de fidelidade abusivas e com prazos de reajuste bem definidos.

## 4.2.16 FORNECIMENTO DE APARELHOS PARA TELEFONIA MÓVEL EM COMODATO

O objetivo é contratar o aluguel (comodato) de smartphones para uso corporativo, incluindo serviços de manutenção e substituição.

### 4.2.16.1 Requisitos dos Aparelhos:

- **Estado:** Os aparelhos devem ser **novos**, sem uso anterior, e entregues em suas embalagens originais.
- **Especificações Mínimas:**
  - **Sistema Operacional:** Versão recente do Android ou iOS (ex: Android 13+ ou iOS 16+).
  - **Armazenamento:** Mínimo de [ex: 128GB] de armazenamento interno.
  - **Memória RAM:** Mínimo de [ex: 6GB].
  - **Tela:** Tamanho e resolução adequados para uso profissional.
  - **Bateria:** Capacidade para suportar um dia inteiro de uso moderado.
- **Desbloqueio:** Os aparelhos devem ser desbloqueados para uso com qualquer operadora.

### 4.2.16.2 Requisitos do Contrato de Comodato:

- **Manutenção e Reparo:** O contrato deve incluir serviço de manutenção para defeitos técnicos e de fabricação.
- **Seguro:** Cobertura de seguro contra roubo e furto qualificado, e preferencialmente contra danos acidentais.
- **Política de Substituição (Swap):** Em caso de defeito, roubo ou furto, o fornecedor deve garantir a substituição do aparelho por outro de modelo igual ou superior em um prazo máximo de [ex: 48 horas úteis em capital].





**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

**4.2.16.3 Requisitos de Logística e Suporte:**

- **Entrega Nacional:** Capacidade de entregar e coletar os aparelhos em diferentes localidades do Brasil.
- **Suporte Dedicado:** Canal de suporte específico para abertura de chamados de manutenção ou sinistro.
- **MDM (Mobile Device Management):** Desejável que o fornecedor ofereça ou seja compatível com soluções de gerenciamento de dispositivos móveis para instalação de políticas de segurança corporativas.

**4.2.16.4 Requisitos Legais e Comerciais:**

- **Empresa Constituída:** O fornecedor deve ter CNPJ ativo e regularidade fiscal.
- **Contrato de Comodato:** Contrato claro especificando o valor mensal por aparelho, prazo de vigência, condições de devolução ao final do contrato e penalidades.
- **Faturamento:** Emissão de nota fiscal de serviço (locação de bens móveis).

**5. REQUISITOS LEGAIS**

**5.1.1** O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis;

**6. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO**

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

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

**6.1.3** A **CONTRATADA** deverá disponibilizar à **CONTRATANTE**, Portal Web de Atendimento para abertura de chamados, além da opção por telefone com atendente, e um número de WhatsApp exclusivo para informação e acompanhamento das ordens de serviço, durante toda a vigência contratual. As ferramentas disponibilizadas deverão fornecer uma numeração única e sequencial para cada registro, data e hora de abertura do chamado e, ainda, permitir o cancelamento e consulta de ordens de serviço;

**6.1.4** A **CONTRATADA** deverá prestar os serviços de suporte técnico, manutenção corretiva e preventiva, e programação remota e presencial durante o período da vigência do contrato;

**6.1.5** A Ordem de serviço deverá ser composta, no mínimo, das seguintes informações:

**6.1.5.1** Data e número sequencial da requisição;

**6.1.5.2** Nome e departamento do Requiritante;

**6.1.5.3** Atividades a serem desempenhadas;

**6.1.5.4** Assinatura e aceite da Diretoria Requiritante;

**6.1.5.5** As atividades do suporte técnico especializado serão dispostas, mas não se limitando, em atividades de Manutenção Preventiva ou Manutenção Corretiva;

**6.1.5.6 Manutenção Preventiva** - Compreende o monitoramento periódico, in loco no ambiente da **CONTRATANTE** ou



## PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO ESPIRITO SANTO

### EDITAL

remoto, sendo requisitadas a fim de verificar a saúde dos equipamentos e mitigar riscos devido ao uso continuado dos serviços, dentre estes:

- i. Procedimentos técnicos destinados a prevenir a ocorrência de erros e defeitos de forma proativa;
- ii. Realização de inspeções nos equipamentos;
- iii. Monitoramento periódico de forma a manter sua plena funcionalidade e saúde dos equipamentos;
- iv. Análise de logs de sistema e sugestão de mudanças para uma melhor prática de utilização da ferramenta. A equipe técnica da **CONTRATANTE** decidirá sobre a aplicação ou não das recomendações;
- v. Sugerir, preventivamente, a aplicação de novas correções, patches, fixes, updates, service packs, novas releases, versions, builds e upgrades;

**6.1.6 Manutenção Corretiva** - O suporte técnico e a manutenção corretiva, nas modalidades remota e on-site, deverão ser realizados a partir de abertura de chamados advindos da Contratante, consistindo na reparação das eventuais falhas do produto, de maneira remota ou presencial no local de instalação do equipamento em questão, para realizar o reparo ou a substituição de peças e componentes ou programação, que se apresentem defeituosos ou com falhas, em conformidade com os manuais e normas técnicas específicas dos produtos previstos na contratação.

## 7. REQUISITOS TEMPORAIS

**7.1.1 CONTRATADA** deverá prestar os serviços de suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, e programação on-site ou remota durante o período da vigência do contrato e respeitando os seguintes Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE):

**7.1.1.1** Serão considerados para efeitos dos níveis exigidos:

- i. Prazo de Atendimento: tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico efetuado pela equipe da Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas na Central de Atendimento da **CONTRATADA** e o efetivo início dos trabalhos de suporte;
- ii. Prazo de Solução Definitiva: tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico efetuado pela equipe da Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas na Central de Atendimento da **CONTRATADA** e a efetiva solução do problema;
- iii. A contagem do prazo de atendimento de solução definitiva de cada chamado será a partir da abertura do chamado técnico na Central de Atendimento disponibilizada pela **CONTRATADA**, até o momento da comunicação da solução definitiva do problema e aceite pela equipe da Diretoria de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas, classificados conforme as severidades;

Os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) serão classificados conforme as severidades a seguir:

**0) Severidade ALTA:** esse nível de severidade é aplicado quando há a indisponibilidade do uso do(s) equipamento(s) e software(s):

- i. Prazo de atendimento: 02 horas;
- ii. Prazo de solução definitiva: 08 horas;
- iii. O prazo poderá ser estendido se for um problema de hardware ou software do fabricante ou solução;

**1) Severidade MÉDIA:** este nível de severidade é aplicado quando há falha, simultânea ou não, do uso do(s) equipamentos e software(s), estando ainda disponível(is), porém apresentando problemas:

- i. Dias Úteis;
- ii. Prazo de atendimento: 04 horas;
- iii. Prazo de solução definitiva: 24 horas;
- iv. Fins de semana e feriados;
- v. Prazo de atendimento: 08 horas;
- vi. Prazo de solução definitiva: 48 horas;

**2) Severidade BAIXA:** este nível de severidade é aplicado para instalação, configuração, manutenções preventivas, esclarecimentos técnicos relativos ao uso e aprimoramento do(s) equipamento(s) e software(s), ou seja, chamados técnicos que não requeiram imediato atendimento e/ou solução:



## PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO ESPIRITO SANTO

### EDITAL

- i. Prazo de atendimento: 24 horas;
- ii. Prazo de solução definitiva: 30 dias;
- iii. Não haverá abertura de chamados técnicos com Severidade BAIXA em sábados, domingos e feriados;

**7.1.1.2** O atendimento aos chamados técnicos de severidade ALTA deverá ser realizado on-site, quando solicitado pela equipe da Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas, e não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do(s) equipamento(s) e/ou software(s), mesmo que se estendam para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. Nesse caso, não poderão acarretar custos adicionais ao

#### CONTRATANTE;

**7.1.1.3** Todos os serviços de Suporte Técnico Especializado, Manutenção e Apoio deverão ser executados por técnicos qualificados e com certificação comprovada pelo fabricante da Solução, sem custos adicionais para o **CONTRATANTE**, durante o período contratual;

**7.1.1.4** Ao término de cada evento de suporte técnico e manutenção, deverá ser gerado e entregue um Relatório de Atendimento Técnico (RAT) com as seguintes características:

**7.1.1.5** Entregue à equipe técnica da **CONTRATANTE** em até 5 (cinco) dias após o serviço realizado pela **CONTRATADA**. A **CONTRATANTE** dará ciência no documento após análise e aceitação do seu conteúdo;

**7.1.1.6** Indicação do tipo de serviço de suporte e manutenção realizada, bem como toda a verificação e descrição clara do(s) problema(s) identificado(s), os procedimentos adotados para a sua resolução e o tempo de resolução do chamado;

**7.1.1.7** Semestralmente, deverá ser entregue um RELATÓRIO GERENCIAL indicando todos os eventos de suporte técnico e manutenção atendidos no período, seguidos de todos os Relatórios de Atendimento Técnicos (RAT) elaborados e aceitos. O Relatório Gerencial deverá conter no mínimo:

- i. Identificação individual dos chamados atendidos no período;
- ii. Identificação individual do equipamento ou solução;
- iii. Identificação individual do tipo de atendimento;
- iv. Datas de atendimento (abertura e conclusão);
- v. Descrição dos atendimentos;
- vi. Procedimentos adotados para a solução do problema

#### 8. REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

**8.1.1** A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante.

#### 9. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

**9.1.1** Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

**9.1.2** É necessário apresentar toda a documentação técnica da solução de PABX em nuvem, incluindo Datasheet, em português ou inglês, sob pena de desclassificação.

#### 10. REQUISITOS DA ARQUITETURA TECNOLÓGICA

**10.1.1** Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

#### 11. REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO

**11.1.1** Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

**11.1.1.1** Durante a fase de implementação dos serviços, a **CONTRATADA** deverá alocar um Gerente de Projetos que ficará responsável por planejar, coordenar a equipe de técnicos da **CONTRATADA** e implantar os serviços nas unidades, sendo também o ponto focal (preposto) do contato da **CONTRATADA** com a Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas



## PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO ESPIRITO SANTO

### EDITAL

unidades externas, durante o período de implantação da Solução de Comunicação;

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

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

**11.1.1.4** As ativações físicas de todo conjunto de Hardware, Terminais IP e testes com o usuário final, deverão ser executadas presencialmente pela equipe técnica da

#### **CONTRATADA.**

**11.1.1.5** A **CONTRATADA** deverá apresentar no ato da assinatura do contrato, Certificado Técnico junto ao fabricante da solução de PABX em nuvem ofertada da equipe responsável pela implantação da solução.

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

**11.1.1.7** Os equipamentos serão considerados instalados e ativos somente após o perfeito funcionamento, a finalização das orientações à equipe técnica e do ateste técnico por parte da equipe técnica da Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas.

### **12. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO**

**12.1.1** Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

**12.1.2** A empresa vencedora deverá entregar o Plano Executivo no prazo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da assinatura do contrato, contendo informações detalhadas da solução fornecida, bem como, todas as fases do projeto (planejamento, instalação, configurações, paradas de produção e testes);

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

**12.1.4** Neste processo será definido, em conjunto com a Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas e a **CONTRATADA**, a forma de consolidação das informações, definição do processo de implantação/integração da solução adquirida com a solução existente, e conclusão do escopo de programações e integrações que deverão ser implementados;

**12.1.5** Os recursos da solução deverão ser configurados pela **CONTRATADA**, conforme as orientações e informações fornecidas pela Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas durante a implantação;

**12.1.6** Deverá ser gerado um caderno de parâmetros que detalha os requisitos e as características técnicas da solução para o seu adequado funcionamento no ambiente da Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas atendendo às necessidades previamente identificadas. Este caderno deverá conter os parâmetros de configuração dos equipamentos de dados existentes atualmente na Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas, visando o tráfego VoIP;

**12.1.7** Para o levantamento dos requisitos a **CONTRATADA** deverá inspecionar a rede da Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas utilizando-se de ferramentas adequadas. A verificação da rede faz-se necessária para evitar pontos de falhas e "gargalos" na rede, provocados pelo tráfego de pacotes de voz.

### **13. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO**

**13.1.1** O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de

1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

### **14. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO**

**14.1.1** A prestação dos serviços requer que o **CONTRATANTE** registre a solicitação de atendimento através da plataforma da **CONTRATADA**, podendo utilizar e-mail, telefone ou Whatsapp;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

**14.1.2** A ORDEM DE SERVIÇO indicará o serviço e a localidade na qual os serviços deverão ser prestados.

**14.1.3** A **CONTRATADA** deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e 24 horas por dia e 7 dias por semana por via telefônica.

**14.1.4** A execução do serviço deve ser acompanhada pelo **CONTRATADA**, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

**15. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE**

**15.1.1** A **CONTRATADA** deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da

Informação e Privacidade descritos a seguir:

**15.1.2** É de responsabilidade da **CONTRATADA** garantir a integridade e o sigilo das informações porventura contidas em equipamentos que sejam retirados das dependências da **CONTRATANTE** para realização de serviços de suporte técnico.

**15.1.3** A **CONTRATADA** é responsável civil, penal e administrativa quanto à divulgação indevida ou não autorizada de informações, realizada por ela ou por seus empregados.

**15.1.4** É de responsabilidade da **CONTRATADA** garantir que as informações por ela obtidas em decorrência da execução desta contratação sejam mantidas em sigilo, não podendo ser divulgadas, exceto se previamente acordado, por escrito, entre as partes **CONTRATANTES**.

**15.1.5** As informações constantes nos Relatórios de Chamados Técnicos e Relatórios de Nível de Serviço (RNS) serão de propriedade intelectual da **CONTRATANTE**, não devendo estas serem divulgadas sem o seu respectivo consentimento.

**16. VISTORIA**

**16.1.1** Para o levantamento dos requisitos a **CONTRATADA** deverá inspecionar a rede da Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas utilizando-se de ferramentas adequadas. A verificação da rede faz-se necessária para evitar pontos de falhas e "gargalos" na rede, provocados pelo tráfego de pacotes de voz.

**17. SUBCONTRATAÇÃO**

**17.1** A fim de proteger a Administração Pública contra riscos decorrentes da presente contratação, será obrigatório que a contratada mantenha, durante toda a vigência contratual, mecanismos formais de cobertura contra riscos cibernéticos e operacionais, assegurando a integridade dos dados sensíveis tratados e a continuidade das operações.

Caso a contratada não possua diretamente tais mecanismos ou produtos, poderá subcontratar empresa especializada em serviços de proteção cibernética, hospedagem de dados ou infraestrutura de segurança lógica, desde que assegure a efetiva adoção de garantias formais, como seguros de responsabilidade cibernética ou instrumentos equivalentes de mitigação.

Ressalta-se que, mesmo na hipótese de subcontratação, a empresa contratada permanecerá integralmente responsável pela execução do objeto, incluindo as atividades realizadas pelas subcontratadas, nos termos do art. 121 da Lei nº 14.133/2021.

**18. DA VERIFICAÇÃO DE AMOSTRA DO OBJETO**

**18.1.1** A Apresentação de Amostra tem por objetivo aferir via demonstração que a **LICITANTE**, classificada provisoriamente em primeiro lugar, dispõe de serviços de comunicação em nuvem, com todos os requisitos mínimos previstos neste Documento, bem como se detém o conhecimento sobre sua operacionalização;

**18.1.2** A Amostra será realizada no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir data da convocação, em data, local, horário e com duração a serem informados oportunamente pela Prefeitura de Barra de São Francisco-ES;

**18.1.3** Para realizar a Amostra no ambiente da **CONTRATANTE**, esta poderá disponibilizar acesso à internet, desde que seja informado com antecedência qual será a banda necessária, para que possa ser avaliado o impacto em sua rede de dados. Caso seja negado, caberá à **LICITANTE** dispor de link de internet e todos os equipamentos e periféricos, acompanhada de software, manuais, guias de instalação e outros documentos necessários para dirimir as dúvidas, a fim de que possa ser realizado procedimento de verificação com os requisitos técnicos requeridos nesta contratação.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

**18.1.4** A condução da Amostra será realizada, minimamente, pelos integrantes requisitantes e técnico;

**18.1.5** A Amostra será realizada conforme condições e requisitos previstos no Anexo III - Apresentação de Amostra (Amostra);

**18.1.6** Após iniciada a Amostra, não será permitida a alteração de códigos, compilação, correção, update e outros. Caso esse fato seja constatado pela equipe avaliadora, a **LICITANTE** terá sua proposta sumariamente desclassificada.

**18.1.7** Realizada a apresentação da Amostra, a **CONTRATANTE** emitirá parecer conclusivo sobre a realização da prova, do qual conste manifestação sobre o atendimento de todas as funcionalidades requeridas para as ferramentas e especificações mínimas exigidas em Edital.

**18.1.8** O parecer conclusivo será encaminhado à Comissão de Licitação, para prosseguimento do certame.

**18.1.9** Se a **LICITANTE** não demonstrar o atendimento à totalidade (100%) das funcionalidades requeridas, nos casos de teste ou amostra, a proposta será desclassificada, devendo ser chamada a próxima colocada na etapa de lances para apresentar sua proposta de preços e documentação de habilitação, e consequentemente realizar os procedimentos relativos à amostra nas mesmas condições discriminadas nesta contratação.

**19. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

**19.1 SÃO OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

**19.1.1** Acompanhar e fiscalizar a entrega do material/produto contratado;

**19.1.2** Zelar pela segurança dos materiais/produtos / materiais/equipamentos, não permitindo seu manuseio por pessoas não habilitadas;

**19.1.3** Comprovar e relatar por escrito as eventuais irregularidades na entrega do objeto contratado;

**19.1.4** Sustar a aquisição do material/produto por estar em desacordo com o especificado ou por outro motivo que justifique tal medida;

**19.1.5** Não permitir assistência técnica, de espécie e alguma, por pessoas não autorizadas pela prestadora de serviços;

**19.1.6** Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução dos serviços, inclusive permitir o livre acesso dos técnicos e empregados da prestadora de serviços às dependências dos setores.

**19.1.7** Emitir formalmente Ordem de Fornecimento / Serviço para a **CONTRATADA**;

**19.1.8** Elaborar juntamente com os fiscais técnico, requisitante e administrativo, o Plano de Inserção;

**19.1.9** Convocar reunião inicial, quando necessário, com todos os envolvidos na contratação;

**19.1.10** Emitir pareceres no processo administrativo relativo à presente contratação, especialmente quanto à aplicação de sanções e alterações contratuais;

**19.1.11** Comprovar e relatar, por escrito, as eventuais irregularidades na execução dos serviços;

**19.1.12** Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços;

**19.1.13** Sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por outro motivo que justifique tal medida;

**19.1.14** Acompanhar o prazo de apresentação das notas fiscais, faturas ou congêneres, bem como recebê-las, atestá-las e encaminhá-las para pagamento;

**19.1.15** Fiscalizar, quando julgar conveniente, nas dependências da prestadora, mesmo sem prévia comunicação, a prestação de serviços;

**19.1.16** Se o equipamento for danificado ou inutilizado por emprego inadequado, mau uso, negligência ou extravio, a **CONTRATANTE** fornecerá novo equipamento ou pagará o valor de um equipamento da mesma marca ou equivalente ao da





**EDITAL**

**19.2 SÃO OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**19.2.1** A **CONTRATADA** deve possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) e SCM (Serviço de Comunicação e Multimídia) junto à ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço e deverá apresentar os documentos de habilitação correspondentes.

**19.2.2** Fornecer os materiais/produtos de acordo com as especificações e condições expressas neste termo e no edital.

**19.2.3** O material/produto deverá estar devidamente embalado, acompanhado da nota de empenho e da respectiva nota fiscal, para conferência, e conter em seu rótulo ou embalagem, quando for o caso, além do prazo de validade, as demais exigências legais.

**19.2.4** Assumir integral responsabilidade pela qualidade dos equipamentos fornecidos, bem como por todo transporte e deslocamentos necessários à entrega dos mesmos, não se admitindo, sob nenhum pretexto, que sejam atribuídos a empresas subcontratadas ou a fabricantes os ônus de qualquer problema que porventura venha a ocorrer.

**19.2.5** Entregar os materiais/produtos e executar os serviços constantes deste Termo de Referência respeitando, sempre, as normas da ABNT, bem como as portarias do INMETRO, em vigor, no que couber.

**19.2.6** Comprovar a origem dos bens importados oferecidos e a quitação dos tributos de importação a eles referentes, se houver, que deve ser apresentada no momento da entrega do objeto, sob pena de rescisão contratual e multa;

**19.2.7** Não transferir a terceiros, sob nenhum pretexto, sua responsabilidade na execução do contrato;

**19.2.8** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990);

**19.2.9** Substituir o material/produto que apresentar alteração, deterioração, imperfeição, ou quaisquer outros vícios, ainda que constatados após o seu recebimento e/ou pagamento;

**19.2.10** Retirar, após notificação, o material/produto rejeitado no prazo máximo de

10 dias corridos, sendo que o Contratante não se responsabilizará por qualquer dano ou prejuízo que venha a ocorrer após esse prazo, podendo dar a destinação que julgar conveniente ao material/produto abandonado em suas dependências;

**19.2.11** Exigir que seus técnicos ou empregados se apresentem nas dependências dos setores devidamente identificados com uniforme e crachá;

**19.2.12** Proibir que seu pessoal fique vagando por áreas dos edifícios que não imediatas ao trabalho;

**19.2.13** Responsabilizar-se sobre quaisquer acidentes de trabalho na execução dos serviços;

**19.2.14** Assumir integral responsabilidade pela boa execução e eficiência dos serviços que realizar, assim como pelos danos causados, direta ou indiretamente, decorrentes da realização desses;

**19.2.15** Fornecer a seus técnicos todas as ferramentas e instrumentos necessários

à execução dos serviços, bem como produtos ou materiais indispensáveis à realização desses;

**19.2.16** Usar mão de obra capacitada, que assegure a execução integral dos serviços nos prazos convencionados com segurança e qualidade;

**19.2.17** Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar diretamente

à Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas, ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

**19.2.18** Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, os quais não têm



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

nenhum vínculo empregatício com a Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas;

**19.2.19** Considerar que a ação de fiscalização da Administração da Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco-ES e suas unidades externas não exonera a **CONTRATADA** de suas responsabilidades contratuais;

**19.2.20** Comunicar ao Contratante, no limite máximo de 48 (quarenta e oito) horas da data que antecede a entrega ou a retirada do produto/etapa, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo, com a devida comprovação;

**19.2.21** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

**19.2.22** Fornecer telefone e e-mail operantes para comunicação entre as partes;

**19.2.23** Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato.

Barra de São Francisco/ES, 31 de julho de 2025

CLAUZENIRA BUENO GALHARDO  
Secretária Municipal de Serviços Públicos delegados de Água Potável,  
Esgoto, Internet e Energia Elétrica



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

**ANEXO III - Modelo de Proposta Comercial Final**

**ANEXO 03**

**PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA Nº 000027/2025.**

**MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL FINAL (licitante vencedor)**

Apresentamos nossa proposta para prestação dos serviços objeto da presente licitação Pregão, na Forma Eletrônica nº **000027/2025** acatando todas as estipulações consignadas no respectivo Edital e seus anexos.

**IDENTIFICAÇÃO DO CONCORRENTE:**

NOME DA EMPRESA:

CNPJ e INSCRIÇÃO ESTADUAL:

REPRESENTANTE e CARGO:

CARTEIRA DE IDENTIDADE e CPF:

ENDEREÇO e TELEFONE:

AGÊNCIA e Nº DA CONTA BANCÁRIA

**PREÇO (READEQUADO AO LANCE VENCEDOR)**

Deverá ser cotado, preço unitário e total por item, de acordo com o Anexo 01 do Edital.

PROPOSTA: R\$ (Por extenso)

**CONDIÇÕES GERAIS**

A proponente declara conhecer os termos do instrumento convocatório que rege a presente licitação.

**PRAZO DE GARANTIA**

A garantia deverá ser da seguinte forma: Para todos os **Lotes** de no mínimo, a contar do recebimento definitivo do objeto pela Contratante.

**LOCAL E PRAZO DE ENTREGA**

De acordo com o especificado no Anexo 01, deste Edital.

**Obs:** No preço cotado já estão incluídas eventuais vantagens e/ou abatimentos, impostos, taxas e encargos sociais, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, assim como despesas com transportes e deslocamentos e outras quaisquer que incidam sobre a contratação.

**VALIDADE DA PROPOSTA COMERCIAL**

De no mínimo, 90 (noventa) dias contados a partir da data da sessão pública do Pregão.

**LOCAL E DATA**

**NOME E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA EMPRESA**

**OBS: A INTERPOSIÇÃO DE RECURSO SUSPENDE O PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA ATÉ DECISÃO.**



**EDITAL**

**ANEXO IV - FORMA DE PAGAMENTO DA TAXA DE ADESÃO PARA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA - BNC  
ANEXO 04**

**FORMA DE PAGAMENTO DA TAXA DE ADESÃO PARA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA**

**PARA FORNECEDORES:**

A BNC - Bolsa Nacional de Compras exerce o direito do determinado no Art. 5º da Lei 10.520/2002, que diz "para se ressarcir dos custos de utilização de recursos da tecnologia da informação" e para o fornecimento do sistema operacional "robusto", a ferramenta disponibiliza hospedagem de dados e serviços, utilizando-se da mais moderna tecnologia de computação em nuvem, bem como o armazenamento de arquivos e dados. Promovendo atualizações constantes por meio de desenvolvimento de novos recursos. Fornecendo uma ferramenta ágil e completa de pesquisa de editais e dados, suporte web personalizado ao usuário fornecedor, com orientações nas dúvidas sobre o sistema e sobre o edital.

Por estes serviços prestados serão cobradas "taxas" a critério e Escolha de cada participante. O treinamento da ferramenta poderá ser solicitado previamente com dia e hora marcada.

Pelos produtos e resumo dos serviços relacionados a BNC apresenta os seguintes planos de pagamento:

<b>PLANO DE ADESÃO A:</b>	<b>R\$ 98,10 única participação por edital.</b>
<b>PLANO DE ADESÃO B:</b>	<b>R\$ 153,00 mensal</b>
<b>PLANO DE ADESÃO C:</b>	<b>R\$ 432,00 trimestral</b>

A BNC poderá alterar ou reajustar os valores sem qualquer aviso prévio. Assim como apresentar uma nova tabela de cobrança.

- Plano de Adesão A: esse plano é exclusivamente para uma única participação.
- Plano de Adesão B: o respectivo contrato é mensal a contar da data da sua contratação.
- Plano de Adesão C: o respectivo contrato é trimestral a contar da data da sua contratação.

**O não pagamento estará sujeito a multa de 2% e juros moratórios de 1% ao mês, assim como inscrição em serviços de proteção ao crédito (SPC/ SERASA e OUTRO) e cadastro dos inadimplentes da Bolsa Nacional de Compras e ao automático cancelamento de sua Senha ou de Chave Eletrônica.**

Para o plano de adesão B ao término do contrato o fornecedor poderá optar pela renovação e/ou outro plano. Para o plano de Adesão A, após a fase de disputa, a cobrança é gerada com vencimento para o próximo dia útil.

A liberação do sistema mediante a transferência bancária, se dará através do envio do comprovante para o e-mail [financeiro@bnc.org.br](mailto:financeiro@bnc.org.br).

A liberação irá ocorrer em até 24 horas.

Para que a liberação ocorra também será necessário a documentação estar anexada ao sistema, com reconhecimento de firma e procurações (se for o caso). E o envio dos originais no prazo de 10 dias a contar da data da assinatura.

Nenhum documento vencido ou com autenticação com data superior a 6 (seis) meses será aceita.

Local e data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

Representante Legal: (Assinaturas autorizadas com firma reconhecida em cartório por verdadeiro)



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

**ANEXO V - Declaração Idoneidade**

**ANEXO 05**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 000027/2025.**

**DECLARAÇÃO**

(Nome da Empresa)

CNPJ/MF Nº \_\_\_\_\_, sediada.

(Endereço Completo)

Declara, sob as penas da Lei, que na qualidade de proponente do procedimento licitatório, sob a modalidade Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_\_ instaurada pelo PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO, ES, que não fomos declarados inidôneos para licitar ou contratar com o Poder Público, em qualquer de suas esferas.

Por ser expressão de verdade, firmamos a presente.

(Local e Data)

(Nome e Número da Carteira de Identidade do Declarante)

OBS. Esta declaração deverá ser emitida em papel timbrado da empresa proponente e carimbada com o número do CNPJ.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

**ANEXO VI- Declaração de inexistência de fatos impeditivos ou supervenientes**

**ANEXO 06**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 000027/2025.**

**DECLARAÇÃO**

(Nome da Empresa)

CNPJ/MF Nº \_\_\_\_\_, sediada

(Endereço Completo)

Declara, sob as penas da Lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo e que está ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

(Local e Data)

(Nome e Número da Carteira de Identidade do Declarante)

OBS. Esta declaração deverá ser emitida em papel timbrado da empresa proponente e carimbada com o número do CNPJ.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

**ANEXO VII - Declaração menor de idade;**

**ANEXO 07**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 000027/2025.**

**DECLARAÇÃO**

(Nome da Empresa)

CNPJ/MF Nº \_\_\_\_\_, sediada

(Endereço Completo)

Declaro que não possuímos, em nosso Quadro de Pessoal, empregados menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e em qualquer trabalho, menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, em observância à Lei Federal nº 14.133/2021.

(Local e Data)

(Nome e Número da Carteira de Identidade do Declarante)

OBS.

1) Esta declaração deverá ser emitida em papel timbrado da empresa proponente e carimbada com o número do CNPJ.

2) Se a empresa licitante possuir menores de 14 anos aprendizes deverá declarar essa condição.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

**ANEXO VIII - Declaração ME EPP**

**ANEXO 08**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 000027/2025.**

**DECLARAÇÃO**

Modelo de Declaração de Enquadramento em Regime de Tributação de Micro Empresa ou Empresa de Pequeno Porte.(Na hipótese do licitante ser ME ou EPP)

(Nome da empresa) , CNPJ / MF nº , sediada (endereço completo) Declaro (amos) para todos os fins de direito, especificamente para participação de licitação na modalidade de Pregão , que estou (amos) sob o regime de ME/EPP , para efeito do disposto na LC 123/2006

---

Local e data

---

Nome e nº da cédula de identidade do declarante



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

**ANEXO IX - Declaração de Habilitação e Responsabilidade**

**ANEXO 09**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 000027/2025.**

**DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

Declaramos para fins de atendimento ao que consta do edital do Pregão Eletrônico em epígrafe da Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco, ES, que a empresa.....tomou conhecimento do Edital e concorda com todas as condições de participação na Licitação, cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no mesmo e se compromete a fornecer material / prestar serviços de qualidade, sob as penas da Lei.

Local e data:

Assinatura e carimbo da empresa:



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

**ANEXO X - Declaração de Inexistência de Vínculo e Parentes**

**ANEXO 10**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 000027/2025**

**DECLARAÇÃO**

(Razão Social) \_\_\_\_\_

CNPJ/MF Nº \_\_\_\_\_

Sediada \_\_\_\_\_

(Endereço Completo)

Declara, sob as penas da lei, que na qualidade de proponente de procedimento licitatório sob a modalidade Pregão Eletrônico **000027/2025**, instaurada pela Prefeitura Municipal de Barra de São Francisco, ES, não integra nosso corpo social, nem nosso quadro funcional, servidor, empregado público ou membro comissionado de órgão direto ou indireto desta Administração Municipal, bem como cônjuges, companheiros (as) ou parentes, em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau do Pregoeiro ou Membro da Equipe de Apoio.

Por ser verdade, firmamos o presente.

Data \_\_\_\_\_

Local \_\_\_\_\_

Nome do declarante \_\_\_\_\_

RG \_\_\_\_\_

CPF \_\_\_\_\_

OBS. Esta declaração deverá ser emitida em papel timbrado da empresa proponente e carimbada com o número do CNPJ.



EDITAL

ANEXO XI - MINUTA CONTRATUAL

PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO

**CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 000/2025, QUE FAZEM  
ENTRE SI O MUNICÍPIO DE BARRA DE SÃO FRANCISCO E A  
EMPRESA \_\_\_\_\_**

O **MUNICÍPIO DE BARRA DE SÃO FRANCISCO**, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ sob o nº 27.165.745/0001-67, com sede na Rua Desembargador Danton Bastos, 01, centro, Barra de São Francisco - ES, neste ato representado por seu Prefeito Municipal, **Sr. ENIVALDO EUZÉBIO DOS ANJOS**, residente nesta cidade, doravante denominado **CONTRATANTE** e de outro lado a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ XX.XXX.XXX-, situado à (Endereço) \_\_\_\_\_, neste ato representado por \_\_\_\_\_, conforme atos constitutivos já incluídos aos autos, neste ato denominada **CONTRATADA**, referente ao Pregão Eletrônico 0027/2025, formalizado no processo nº **008421/2025**, e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente da *Ata de Registro de Preços nº XXXXX/2025* mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO (art. 92, I e II)**

**Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de comunicação digital unificada, telefonia IP, backup em nuvem, chatbot inteligente, infraestrutura tecnológica e segurança da informação, visando o aprimoramento do atendimento ao cidadão e a modernização da gestão pública no Município de Barra de São Francisco/ES.**

- 1.1. O objeto do presente instrumento
- 1.1.1. O Termo de Referência;
- 1.1.2. O Edital da Licitação;
- 1.1.3. A Proposta do contratado;
- 1.1.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

**2. CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO**

- 2.1. *O prazo de vigência da contratação é de 12 meses contados do dia da assinatura, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.*
- 2.2. *A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:*
  - a) *Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;*
  - b) *Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;*
  - c) *Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;*
  - d) *Haja manifestação expressa do contratado informando o interesse na prorrogação;*
  - e) *Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.*
- 2.3. *O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.*
- 2.4. *A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.*
- 2.5.



**EDITAL**

*Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.*

*2.6.O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.*

**3. CLÁUSULA TERCEIRA - MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS**

3.1.O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

**4. CLÁUSULA QUARTA - SUBCONTRATAÇÃO**

4.1. A fim de proteger a Administração Pública contra riscos decorrentes da presente contratação, será obrigatório que a contratada mantenha, durante toda a vigência contratual, mecanismos formais de cobertura contra riscos cibernéticos e operacionais, assegurando a integridade dos dados sensíveis tratados e a continuidade das operações.

Caso a contratada não possua diretamente tais mecanismos ou produtos, poderá subcontratar empresa especializada em serviços de proteção cibernética, hospedagem de dados ou infraestrutura de segurança lógica, desde que assegure a efetiva adoção de garantias formais, como seguros de responsabilidade cibernética ou instrumentos equivalentes de mitigação.

Ressalta-se que, mesmo na hipótese de subcontratação, a empresa contratada permanecerá integralmente responsável pela execução do objeto, incluindo as atividades realizadas pelas subcontratadas, nos termos do art. 121 da Lei nº 14.133/2021.

**5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO**

5.1. *O valor total da contratação é de R\$ xxxxx (xx).*

5.2.No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3.*O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão da demanda apresentada pela Secretaria Municipal de Serviços Públicos Delegados de Água Potável, Esgoto, Internet e Energia Elétrica, e quantitativos efetivamente fornecidos.*

**6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO**

6.1.O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

6.2.O pagamento será realizado conforme a quantidade de atendimentos efetivamente realizados mediante atestado emitido pela Secretaria Municipal de Serviços Públicos Delegados de Água Potável, Esgoto, Internet e Energia Elétrica,

6.3.O pagamento será efetuado, no prazo de 30 dias, após a apresentação da nota fiscal devidamente atestada pela Secretaria Municipal de Serviços Públicos Delegados de Água Potável, Esgoto, Internet e Energia Elétrica.

**7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE**

7.1.Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

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

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

7.4.





**EDITAL**

No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

- 7.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo
- 7.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

**8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

- 8.1. São obrigações do Contratante:
- 8.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;
- 8.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- 8.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
- 8.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;
- 8.6. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 8.7. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;
- 8.8. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;
- 8.9. Cientificar o órgão de representação judicial do Município para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;
- 8.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
- 8.10.1. A Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.
- 8.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias.
- 8.12. *Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.*
- 8.13. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.
- 8.14. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

**9. CLÁUSULA NONA - DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DOS CONTRATOS**

- 9.1 - Os gestores e fiscais de contrato devem ser previamente designados nos termos do artigo 7º do Decreto Municipal Nº 21 de 23 de fevereiro de 2024 e cientificados pessoalmente, preferencialmente por meio eletrônico, bem como os titulares e substitutos.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

9.2 - Será designado, pelo contratante, um servidor qualificado para exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato, que terá, dentre outras, a incumbência de informar as ocorrências relevantes verificadas na execução contratual, inclusive quanto a eventuais atrasos e descumprimentos de cláusulas contratuais; solicitar ao contratado documentos exigidos para prestação do serviço, correção de falhas na execução contratual, inclusive cumprimento da legislação aplicável, ou a repetição de serviços executados em desconformidade com as normas aplicáveis; informar as autoridades competentes a ocorrência de ilegalidades e irregularidades que constatar; e solicitar ao contratado o afastamento ou a substituição de profissional que considere ineficiente, incompetente, inconveniente ou desrespeitoso com pessoas da Administração do contratante ou terceiros ligados à execução do objeto.

9.3 - A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos fiscais do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

9.4 - Não obstante o contratado seja o único e exclusivo responsável pela execução do contrato, o contratante reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre a execução do objeto contratado.

9.5 - O gestor e o fiscal do contrato exercerão as atribuições previstas na Lei 14.133/21 e no Decreto Municipal Nº 21 de 23 de fevereiro de 2024.

9.6 - Para efeito de gestão dos contratos originados desta operação, quando for o caso, serão utilizadas as definições do Decreto Municipal Nº 21 de 23 de fevereiro de 2024.

9.7 - O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

9.8 - O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência.

9.9 - A fiscalização exercida pelo contratante durante a execução dos serviços, não exclui a responsabilidade do contratado, por quaisquer irregularidades resultantes da má prestação dos serviços, de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência deste, não implica co-responsabilidade do contratante ou de seus agentes e prepostos.

9.10 - acompanhamento e fiscalização do presente contrato será efetuado pela servidora \_\_\_\_\_ - Matrícula 0000000 designada por meio de portaria do Chefe do Executivo Municipal.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO**

10.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

10.2. Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.

10.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

10.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

- 10.5. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;
- 10.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 10.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 10.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 10.9. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores - SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS - CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT;
- 10.10. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;
- 10.11. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 10.12. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 10.13. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 10.14. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.
- 10.15. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 10.16. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.
- 10.17. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 10.18. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;
- 10.19. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116);
- 10.20. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único);
- 10.21. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 10.22. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 10.23. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;



**EDITAL**

**11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA- OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD**

- 11.1. *As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.*
- 11.2. *Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.*
- 11.3. *É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.*
- 11.4. *A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.*
- 11.5. *Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.*
- 11.6. *É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.*
- 11.7. *O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.*
- 11.8. *O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.*
- 11.9. *O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.*
- 11.10. *Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.*
- 11.10.1. *Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.*
- 11.11. *O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.*
- 11.12. *Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.*

**12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - GARANTIA DE EXECUÇÃO**

- 12.1. *Não haverá exigência de garantia contratual da execução.*

**13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 13.1. *Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:*
- a) *der causa à inexecução parcial do contrato;*
  - b) *der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;*
  - c) *der causa à inexecução total do contrato;*
  - d) *ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;*
  - e) *apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;*
  - f) *praticar ato fraudulento na execução do contrato;*
  - g) *comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;*
  - h) *praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.*
- 13.2. *Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:*
- i)



EDITAL

**Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

**ii) Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "b", "c" e "d" do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

**iii) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "e", "f", "g" e "h" do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas "b", "c" e "d", que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

**iv) Multa**

13.1. Em conformidade com o inciso II do artigo 156 da Lei 14.133/ 2021, será aplicada multa de até 0,05% sobre o valor do contrato, por dia de atraso; e percentual máximo de 10% por ocorrência.

13.3.1. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021)

13.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021)

13.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.6. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

13.7. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

13.8. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

13.9. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

13.10. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.11. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.12. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

13.13. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o





**EDITAL**

mesmo órgão ora contratante.

**14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL**

14.1. *O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.*

14.2. *O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.*

14.3. *A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.*

14.4. *Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.*

14.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

14.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

14.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

14.5.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

14.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

14.6.1.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

14.6.1.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

14.6.1.3. Indenizações e multas.

14.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

14.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

**15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

15.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do Município deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

**Fonte de Recursos:** 150000000.

**Ficha:** 1236.

15.2. *A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.*

**16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DOS CASOS OMISSOS**

16.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

**17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - ALTERAÇÕES**

- 17.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.
- 17.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 17.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).
- 17.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

**18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - PUBLICAÇÃO**

- 18.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021 bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

**19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA- FORO**

- 19.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Barra de São Francisco-ES para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

Barra de São Francisco-ES de de 2025.

\_\_\_\_\_  
ENIVALDO EUZÉBIO DOS ANJOS

**PREFEITO MUNICIPAL**

**CONTRATANTE**

\_\_\_\_\_  
**CONTRATADO**

**Visto:** \_\_\_\_\_

Alessandra Dale Giacomim Terra Bezerra

**Procurador Geral**

**OAB/ES 39981**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

**ANEXO XII- LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (RAMAIS)**

**Anexo  
LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (RAMAIS)**

**PR EFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO**

DDR	Ramal	Secretaria	Unidade
	2051	Secretaria da Mulher	Assistencia Social
3756-8001	2001	Contabilidade Recepção	Contabilidade
	2004	Liquidação Contabilidade	Contabilidade
	2009	Contador	Contabilidade
3756-8012		Ouvidoria	Controladoria
	2030	Controladoria Orlando	Controladoria
	3026	Controle de Frotas	Controle de Frotas
3756-8000	2000	RECEÇÃO GERAL	Departamento de TI
3756-8005	2037	inspeção Educação	Educação
	2038	Secretaria Escola Família Agrícola	Educação
	2040	Merenda Escolar	Educação
	2041	EM Neuza Ferandes	Educação
	2045	Educação Campo	Educação
	2047	CMEI Irene Ribeiro	Educação
	2057	EM OZEIAS RESENDE	Educação
	2062	EM Vicente Amaro	Educação
	2067	Joao Bastos Coordenação	Educação
	2068	EM Joao Bastos	Educação
	2069	EM Sebastião Albano	Educação
	2070	EM LUCIENE MATOS	Educação
	2071	CMEI Raul Gonçalves	Educação
	2074	CMEI Katherine	Educação
	2077	EM Cachoeirinha	Educação
	2078	EM Barra Itaperuna	Educação
	2079	EM Elizabete Trzofeki Paulista	Educação
	2081	EM Otto Saar	Educação
	2085	EM Jose Fonseca	Educação
	2088	CMEI Dorico Cipriano	Educação
	2090	CMEI Macnair	Educação
	2093	EM Santo Antonio	Educação
	2094	Educação Recepção	Educação
	2096	CMEI Brasilino Malaquias	Educação
	2097	Educação Secretária	Educação
	2098	RH Educação	Educação
	2002	Tesouraria	Financeiro
3756-8004	2008	Tesouraria	Financeiro
3756-8040	2014	Convenios	Geral
	2016	Obras	Geral
3756-8022	2023	Meio Ambiente	Geral
	2031	Regulação Fundiária	Geral
	2032	GABINETE PREFEITO	Geral
	2042	SEC. COMUNICAÇÃO	Geral
3756-8017	2043	SEMAEE	Geral



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

	2066	Junta Militar	Geral
	2076	Desenvolvimento	Geral
	2082	Agricultura	Geral

	2084	Transporte / Estrada	Geral
	2086	Guarda Municipal	Geral
	2091	Transito	Geral
	2092	Esporte	Geral
	2099	LIMPEZA PUBLICA	Geral
	3022	Sec. Controle de Frotas	Geral
3756-8013	2010	Compras	Saúde
	2028	Almoxarifado	Geral
	2029	Almoxarifado Recepção	Geral
	2005	Procon Jurídico	Jurídico
3756-8007	2013	Controle Gastos Recepção	Jurídico
3756-8012	2025	OUVIDORIA	Jurídico
	2034	PROCON Recepção	Jurídico
	2039	PROCURADORIA	Jurídico
	2052	Protocolo	Jurídico
3756-8006	2003	Licitação	Licitação
	2011	Licitação	Licitação
	2063	Licitação	Licitação
	2083	Compras	Licitação
	2086	Juridico	Licitação
	2087	Licitação	Licitação
	2095	Betão	Licitação
	3023	Juridico	Licitação
	3028	Whatszapp Procon	Procom
	2017	Secretario Administração	RH - ADM
	2018	Folha	RH - ADM
	2019	RH	RH - ADM
	2020	Folha	RH - ADM
3756-8010	2021	Recepção Sec. de Administração	RH - ADM
	2006	Fiscal Contrato Saúde	Saúde
	2007	Saúde Adm	Saúde
	2015	Fisioterapia	Saúde
3756-8023	2035	Unidade atendimento COVID	Saúde
	2043	Contabilidade Saúde	Saúde
	2050	SECRETARIO SAÚDE	Saúde
	2053	Farmacia Pavilhão	Saúde
	2054	APS Pavilhão	Saúde
	2055	Pavilhão Regulação	Saúde
	2056	AMA	Saúde
		RH Saúde	Saúde
	2058	Vigilância Ambiental	Saúde
	2059	Vigilância Epidemiológica	Saúde
	2060	Vigilância Sanitária	Saúde
	2061	CTA	Saúde
	2064	Posto Saúde Vila Gonçalves	Saúde
	2065	Transporte Saúde	Saúde
	2080	POSTO SAÚDE - Cachoeirinha	Saúde



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

3756-8030	3000	Central COVID Monitoramento	Saúde
	3003	Posto Bambé	Saúde
	3004	POSTO SAÚDE IRMÃOS FERNANDES	Saúde
	3005	Central Aviso COVID	Saúde
	3006	Posto Saúde Vila Vicente	Saúde
	3007	Posto Saúde Vila Luciene	Saúde
	3008	Posto de Saúde Colina	Saúde
	3009	POSTO SAÚDE VILA PAULISTA	Saúde
	3010	Auditora Ouvidoria	Saúde
	3011	POSTO SAÚDE STO ANTONIO	Saúde
	3013	POSTO SAÚDE VARGEM ALEGRE	Saúde
	3029	Clinica do Autista	Saúde
3756-8020	2046	Bombeiros	Segurança
3756-8019	2089	Defesa Civil	Segurança
	2024	Abrigo Idosos	Social
3756-8026	2044	Conselho Tutelar	Social
37568016	2049	CRAS	Social
	2072	CREAS	Social
	2073	Bolsa Familia	Social
	2075	Coordenação CRAS	Social
3756-8014	2012	Coordenador de TI	TI
	2048	Técnicos TI	TI
	3027	Secretária da Fazenda	Tributario
	3024	Fiscalização Imobiliária	Tributario
	3025	Fiscalização ISS	Tributario
3756-8002	2026	Sec Fazenda Procuradoria	Tributario
	2027	Sec Fazenda Tributação	Tributario
	2033	Sec Fazenda NAC	Tributario
3756-8006	2036	Sec Fazenda Recepção	Tributario
3756-8049	3030	Sala do Empreendedor	Geral
	3015	Clinica de Mamografia	Saúde
	3031	EM Evandra Chaves de Oliveira	Educação
	3032	EM Corrego do Engenho	Educação
	3033	EM Cabeceira de Santo Antônio	Educação
	3034	EM Vargem Grande de Itaúnas	Educação
	3035	EM Alto Paulista	Educação
	3036	EM Poranga	Educação
	3037	EM Santa Angélica	Educação
	3038	EM Monte Senir	Educação
	3039	EM Abel Louback	Educação
	3040	EM Daniel Cirilo de Paula	Educação
	3041	EM Vargem Alegre	Educação
	3042	EM Fazenda Fagundes	Educação
	3043	Sec. Cultura	Geral



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**





EDITAL

ANEXO XIII - Relatório de Apresentação

Anexo  
RELATÓRIO DE APRESENTAÇÃO

Funções, características e recursos a serem demonstrados na Apresentação de Amostra:

ITEM	ATENDE	NÃO ATENDE
A Solução deve permitir o encaminhamento programado de chamadas para outros destinos telefônicos em caso de falha na rede, como números fixos ou smartphones, com base em números telefônicos.		
Rechamada: Permite que um Ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código.		
Suporte a até 5 dispositivos por usuário, incluindo aparelhos, softphones móveis e softphones para pc (desktop ou notebook).		
Função Siga-me para situações de Não Atendimento, Ocupado ou Temporário.		
Software Desktop: Permitir utilização do ramal com um Softphone em desktops e notebooks.		
Compatibilidade com sistema operacional Linux.		
Software Mobile: Permitir utilização do ramal com um Softphone em dispositivos móveis (Smartphones Android e IOS e em tablets Android e IOS).		
A solução de PABX Virtual deverá disponibilizar uma versão softphone free, ou seja, sem custo, para quantidade de usuários ilimitados disponibilizando no mínimo as funcionalidades de criação de equipes e grupos, chat e compartilhamento de arquivos entre os servidores, criação de sala de reuniões virtuais com limite mínimo de tempo de 40 minutos e chamada de voz entre os usuários		
A Licença de Softphone deverá permitir o uso diretamente pelo navegador web e deve permitir a utilização das principais funções como suporte a chat, reuniões virtuais e chamadas de voz entre softphones.		
Telefone Tipo I: Permitir utilização do ramal com um Telefone Tipo I.		
Telefone Tipo II: Permitir utilização do ramal com um Telefone Tipo II.		



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

Discagem Abreviada: Capacidade de atribuir códigos curtos de 2 dígitos a números frequentemente discados.		
Conferência com suporte para até 15 participantes simultâneos, permitindo adicionar participantes pelo telefone.		
Transferência de dispositivos: o usuário que possuir mais de um dispositivo poderá, quando em conversação, puxar a chamada para qualquer outro dispositivo que possua. Este procedimento poderá ser feito várias vezes durante a chamada.		
Chat Individual: Comunicação direta entre dois usuários, permitindo conversas privadas.		
Chat em Equipe: Possibilidade de criar grupos de conversa para comunicação entre vários membros simultaneamente.		
O chat deve oferecer persistência, o que significa que todas as mensagens e conteúdo devem ser armazenados na nuvem, permitindo que sejam acessados e recuperados por meio do cliente de computador ou aplicativo móvel a qualquer momento.		
Permitir o envio de mensagens em formato de vídeo com recurso de compartilhamento de tela no chat colaborativo, sendo possível gravar o vídeo dentro do próprio chat, sem a necessidade de ter que anexar arquivo externo		
A sala de reunião virtual pessoal deve permitir uso imediato, sem a necessidade de convites, mas também oferecer a opção de enviar convites quando necessário.		
Sala de reunião virtual pessoal com capacidade para acomodar até 1000 participantes, tanto internos quanto externos. Todos os participantes devem ter acesso aos recursos de áudio conferência, vídeo conferência, compartilhamento de desktop e chat.		
Deverá possibilitar a transmissão ao vivo das reuniões no YouTube ou Facebook para um alcance mais amplo.		
A sala de conferência virtual pessoal da licença de ramal tipo II deverá garantir que até mesmo os participantes externos tenham acesso aos mesmos recursos que os participantes internos.		
Um número telefônico deve estar disponível para que participantes externos possam participar, mesmo que possuam apenas um telefone fixo ou smartphone, garantindo pelo menos a funcionalidade de áudio conferência.		
Deve ser possível enviar convites de reunião com links web para participantes externos.		
Cada usuário deve ter um link exclusivo e contínuo para sua sala de reunião virtual.		
Deverá oferecer a capacidade de gravar as reuniões para fins de registro e referência futura.		



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO  
ESPIRITO SANTO**

**EDITAL**

Deverá possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play)		
Deverá disponibilizar legendas em tempo real para melhorar a compreensão durante as reuniões.		
Deverá permitir a integração de intérpretes para facilitar a comunicação entre participantes de diferentes idiomas.		
Deverá proporcionar transcrições automáticas de todas as interações dos participantes, não se restringindo apenas aos organizadores. Isso promove acessibilidade, precisão de registros, igualdade de participação e eficiência nas reuniões, beneficiando todos os envolvidos.		
Deverá oferecer suporte para tradução em tempo real em.		
Deverá incluir um quadro branco (White Board) para colaborações em tempo real durante as reuniões.		
Deverá permitir o envio de mensagens e compartilhamento de arquivos de forma ilimitada entre os participantes.		