TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1 O objeto deste termo de referência é **CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA ESPECIALIZADA PARA AQUISIÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÃO COMPLETA DE COMUNICAÇÃO EM PLATAFORMA MULTICANAL, VISANDO À INTEGRAÇÃO E INTERLIGAÇÃO DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL E DO FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE ERVAL VELHO/SC.**

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
01	Fornecimento e implantação de Plataforma Multicanal em Nuvem, por um período de 12 (doze) meses, prorrogável por iguais períodos, a contar do início da vigência do contrato, compreendendo: licença de uso da plataforma centralizada, gestão e administração, com 02 (dois) usuários administrativos, incluindo 130 (cento e trinta) ramais IP em PABX em nuvem da contratada – portabilidade de 22 (vinte e duas) linhas telefônicas existentes com minutos ilimitados em ligações para telefones fixos e móveis do Brasil – 128 (cento e vinte e oito) telefones IP Tipo 1 conforme Termo de Referência – 02 (dois) telefones IP Tipo 2 conforme Termo de Referência – 70 (setenta) usuários de WhatsApp Business API, com Chatbot e gestão de filas de atendimento por múltiplos operadores – 05 (cinco) ativações/registro de contas junto à Meta e franquia de 10.000 (dez mil) interações ativas mensais por usuário e 05 (cinco) ativações/registro de contas WhatsApp Business QR-Code com mensagens ilimitadas – implantação, configuração e treinamento	MESES	12	**R$ 5.800,00**	**R$ 69.600,00**
				VALOR TOTAL ESTIMADO	**R$ 69.600,00**

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 A contratação será realizada por meio de licitação, na modalidade Pregão, com critério de julgamento por menor preço, nos termos dos artigos 6º, inciso XLI, 17, § 2º, e 34, todos da Lei Federal nº 14.133/2021.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1 A descentralização geográfica das unidades administrativas do Município — como escolas e postos de saúde — impõe elevados custos com tarifas telefônicas e manutenção de redes isoladas. Esta contratação visa modernizar a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação

(TIC) por meio de uma plataforma unificada em nuvem, reduzindo gastos operacionais e centralizando a gestão financeira e a auditabilidade do sistema.
A integração das unidades viabilizará chamadas a custo zero entre todas as repartições e consolidará, em uma única interface, os canais de atendimento da Prefeitura (Voz, WhatsApp Business API, WebChat e Telegram). A solução deverá oferecer recursos como criptografia de ponta a ponta, gravação de chamadas, relatórios analíticos de tráfego e escalabilidade para novos ramais. Com tráfego ilimitado para fixos e móveis locais e nacionais, a rede unificada atende aos princípios da Eficiência e da Economicidade, otimizando o tempo dos servidores e reduzindo a necessidade de deslocamentos físicos para reuniões.
A modelagem em lote único é técnica e economicamente imperativa para garantir a integridade do objeto. A divisão do fornecimento de minutos, da plataforma e dos equipamentos em comodato entre diferentes empresas geraria conflitos de responsabilidade técnica em caso de falhas, prejudicando a continuidade do serviço público. O agrupamento assegura economia de escala, eficiência na fiscalização contratual e total compatibilidade entre *software* e *hardware*, transferindo à contratada o ônus de eventuais atualizações tecnológicas.
Por fim, o certame observará rigorosamente as normas da ANATEL, exigindo das licitantes as devidas outorgas e licenças regulatórias. Dada a essencialidade do serviço, a contratada deverá prover mecanismos de redundância e rotas de *backup* que garantam o funcionamento ininterrupto da comunicação municipal mesmo diante de falhas de conectividade, consolidando a natureza continuada da contratação.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. São requisitos desta contratação:
4.1.1 A contratada deverá cumprir com todas as exigências da documentação de Habilitação contidas no edital, documentos relativos à HABILITAÇÃO JURÍDICA, HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA, HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA e a HABILITAÇÃO TÉCNICA.
4.2 Aplica-se, no que couber, as disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, conforme a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.
4.3 A operadora deverá comprovar sua aptidão técnica através de um atestado de capacidade técnica assinado por um de seus clientes, com objeto semelhante ao licitado.
4.4 A operadora deverá realizar a portabilidade numérica, através de interconexão própria ou de terceiros.
4.5 Deverá comprovar o licenciamento de outorga/credenciamento STFC junto a ANATEL.
4.6 A contratada deverá atender às legislações pertinentes;
4.7 A contratada deverá declarar que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.
4.8 **A contratada deverá fornecer Plataforma Multicanal em Nuvem, compreendendo:**
4.8.1 Licença de uso da plataforma centralizada, gestão e administração, com 02 (dois) usuários Admin.
4.8.2 130 ramais IP em PABX em nuvem da contratada.
4.8.3 Portabilidade de 22 (vinte e duas) linhas telefônicas existentes com minutos ilimitados em ligações para telefones fixo e móvel Brasil.
4.8.4 128 telefones IP Tipo 1 conforme Termo de referência.
4.8.5 2 telefones IP Tipo 2 conforme Termo de referência.
4.8.6 70 usuários de Whatsapp Business API, com chatbot e gestão de filas de atendimento por múltiplos operadores. 05(cinco) ativações/registro de contas junto à Meta e franquia de 10.000(dez mil) interações ativas mensais por usuário e 05(cinco) ativações/registro de contas de WhatsApp Business QR- Code com mensagens ilimitadas.
4.8.7 Implantação, configuração e treinamento.
4.8.8 Gerencia do sistema de comunicação baseado em Plataforma multicanal, incluindo o fornecimento de minutagem e equipamentos em comodato.

e-Ciga
Assinado digitalmente por:
VALDOIR CARAFA
•••.208.199-••
Data: 10/07/2026 09:56

4.9 **Funcionalidade mínimas requisitadas para o sistema de telefonia:**
4.9.1 Possuir registro de usuários para vincular a ramais;
4.9.2 Possuir atribuição de serviços independentes para cada usuário/ramal.
4.9.3 Possuir geração de faturamento/bilhetagem por usuário/ramal.
4.9.4 Possuir armazenamento de CDR's.
4.10 **Funcionalidade mínimas requisitadas para o Sistema Mensageria:**
4.10.1 Possuir registro de usuários para vincular ao sistema;
4.10.2 Possuir atribuição de serviços independentes para cada usuário.
4.10.3 Possuir integração com oficial com o WhatsApp API e WhatsApp Business qrCode.
4.10.4 Franquia de 10.000 (dez mil) atendimentos mensais sendo: 10% (dez por cento) do tipo marketing, 40% (quarenta por cento) do tipo utilitário e 50% (cinquenta por cento) reativo.
4.11 A contratada deverá utilizar equipamentos homologados pela ANATEL, a comprovação se dará através da apresentação: de relação dos equipamentos que serão utilizados (não sendo necessária a comprovação da aquisição dos mesmos) e dos certificados de homologação dos equipamentos que podem ser emitidos no site da própria ANATEL.
4.12 No ato da instalação os equipamentos utilizados deverão ter sido descritos na relação sob pena de sofrer as sanções previstas pela lei 14.133/21, que institui normas para Licitações e Contratos da Administração Pública e dá outras providências

4.13 **TESTE DE CONFORMIDADE IMPORTAÇÃO DOS DADOS DO SISTEMA ATUAL:**
4.13.1 Para a primeira colocada terá o prazo de 5 (cinco) para realizar a importação dos dados do atual Plataforma Multicanal utilizado pela Licitante.
4.13.2 Para a primeira colocada será disponibilidade uma cópia do banco de dados da plataforma atual para realizar a importação dos dados e realização do teste de conformidade.
4.13.3 Para a adjudicação do contrato a empresa com menor preço deverá em no máximo 3 (três) dias realizar uma apresentação do sistema ofertado, comprovando que o mesmo atende a todos os requisitos solicitados e validando a importação dos dados.
4.13.4 Esta data será agendada pela Secretaria Municipal de Administração e Finanças
4.13.5 Em não cumprimento justificado ao prazo estipulado, sofrerá a CONTRATADA as sanções da Lei 14.133/21, devidamente previstas no edital.

4.14 **ITENS EXIGIDOS DA PROVA DE CONCEITO**
4.14.1 Possuir registro de usuários para vincular ao sistema.
4.14.2 Possuir atribuição de serviços independentes para cada usuário.
4.14.3 Possuir no mínimo os módulos de comunicação integrados em uma plataforma única: Telefonia, Email, WhatsApp API e WhatsApp QR-Code.
4.14.4 Possuir integração com oficial com o WhatsApp API e WhatsApp QR-Code.
4.14.5 Gerar timeline com no mínimo os canais:
4.14.5.1 WhatsApp Business API;
4.14.5.2 WhatsApp Business qrCode;
4.14.6 Possibilitar através da plataforma ter um atendimento personalizado para todos os Canais de Comunicação.
4.14.7 Permitir que pelo Fluxo de Comunicação seja possível gerenciar e fazer a triagem de seus atendimentos de forma automática.
4.14.8 Permitir pela comunicação receptiva o recebimento de mensagens dos munícipes e assim iniciar o atendimento através do chatbot, onde os agentes virtuais deverão encaminhar o atendimento para o setor selecionado seguindo o Fluxo de Comunicação.
4.14.9 Contato Ativo, permitir através desta opção abrir um atendimento utilizando o WhastApp Business API e utilizando uma Template de abertura de atendimento.
4.14.10 Motivos de atendimento/Etiquetas: Todos os atendimentos realizados pela plataforma deverão contar com opções de etiquetagem e de informar o motivo do atendimento, ambos pré cadastrados no sistema.

4.14.11 Gerar métricas para identificar os principais motivos de atendimentos e melhor identificação através do uso de etiquetas.
4.14.12 A plataforma deverá permitir a criação de cadastros de munícipes de forma manual e também importar uma tabela em formato CSV que contenha dados dos munícipes. E com a importação da tabela será criado os cadastros de forma automática no sistema.
4.14.13 Templates de Mensagem: Possibilitar através da mesma a criação de mensagens pré-definidas para serem encaminhadas durante o atendimento realizado pelo usuário através do atalho específico para o envio dessas templates. Assim facilitando na hora do atendimento humanizado.
4.14.14 Agentes Virtuais: A plataforma deverá possuir agentes virtuais, estes serão responsáveis pela execução do fluxo de comunicação, onde cada canal poderá ter um agente virtual específico e que poderá executar Fluxos de atendimento do mesmo.
4.14.15 Protocolo: Cada atendimento realizado na plataforma deverá gerar de forma automática um protocolo que poderá ser utilizado para realizar buscas, o mesmo pode ter o seu prefixo personalizado para a Prefeitura.
4.14.16 Pesquisa de Satisfação: Ao final do cada atendimento a plataforma deverá permitir de forma automática ser enviado uma pesquisa de satisfação, onde poderá ser avaliado o atendimento. Essa pesquisa irá gerar um gráfico onde podemos visualizar as métricas das avaliações por: atendente e/ou secretaria/setor.
4.14.17 A plataforma deverá permitir o Download em IOS e Android e acessar aos atendimentos e principais funções disponíveis.
4.14.18 A plataforma deverá fazer a organização de fila de atendimento de forma automática, após selecionado uma Secretária/Setor para ser atendido, este atendimento irá para a fila de aguardando atendimento, com isso, caso a opção “Favorito” esteja marcada no cadastro do munícipe, esse atendimento terá prioridade na fila de aguardando atendimento.
4.14.19 Grupo/Chat interno, a plataforma deverá ter os recursos de conversação interna entre usuários ativos, podendo ser feito de forma privada ou por meio de grupos, assim todos os usuários poderão fazer a troca de informações.
4.14.20 Timeline, ou seja, a plataforma deverá ter o histórico da interação do munícipe com o atendimento, neste campo é possível visualizar todas as conversas que o colaborador já manteve com este munícipe.
4.14.21 Integração E-mail, através deste recurso será possível que a cada atendimento finalizado na Plataforma, seja enviado de forma automática um histórico do atendimento para o e-mail que está cadastrado nos munícipes.
4.14.22 Departamento, a plataforma deverá permitir a divisão de processos por meio dos Secretária/Setor, pois cada Secretária/Setor poderá ser vinculado a determinados usuários e assim realizando divisões de assuntos por meio dos departamentos.
4.14.23 Envio de Arquivos, a plataforma deverá permitir o envio de imagens, vídeos, documentos, áudio.
4.14.24 **Help Desk** (Gestão de Chamados) O módulo de chamados deverá possibilitar a abertura, edição, categorização, priorização e acompanhamento de demandas, com as seguintes funcionalidades mínimas:
4.14.24.1 Registro de chamados com definição de título, categoria, prioridade, responsável e descrição detalhada;
4.14.24.2 Criação de chamados vinculada diretamente às conversas oriundas do canal WhatsApp, permitindo a abertura automática ou manual a partir de interações com o usuário, garantindo a rastreabilidade integral do atendimento desde sua origem;
4.14.24.3 Associação do chamado ao histórico completo da conversa do WhatsApp, possibilitando consulta contextual durante todo o ciclo de vida do atendimento;
4.14.24.4 Classificação por categorias customizáveis, com possibilidade de criação, edição, ativação e exclusão;

4.14.24.5 Atribuição de chamados a atendentes específicos e possibilidade de transferência entre usuários;
4.14.25 **Gestão de Tarefas** O sistema deverá permitir o gerenciamento completo de tarefas operacionais, com funcionalidades mínimas de:
4.14.25.1 Criação de tarefas com definição de nome, tipo, responsável, prioridade, prazo (data e hora) e descrição;
4.14.25.2 Associação de informações adicionais obrigatórias ou opcionais, com campos customizáveis;
4.14.25.3 Visualização centralizada de tarefas em “Minhas Tarefas” e “Todas as Tarefas”;
4.14.25.4 Controle de status das tarefas (ex.: pendente, em andamento, concluída);
4.14.25.5 Inclusão de comentários e histórico de interações;
4.14.25.6 Funcionalidades de edição, conclusão e exclusão de tarefas;
4.14.25.7 Filtros por período, status e tipo de tarefa;
4.14.25.8 Exibição de tempo restante para cumprimento dos prazos;
4.14.25.9 Cadastro e gerenciamento de tipos de tarefas customizáveis.
4.14.25.10 Automação de Tarefas
- O sistema deverá possuir mecanismo de automação de tarefas, permitindo:
- Criação de fluxos automatizados vinculados a eventos do sistema, tais como: início de atendimento, encerramento de atendimento ou acesso à plataforma;
- Parametrização de tipo de tarefa, departamento, prioridade e prazo automático (em minutos);
- Inclusão de instruções e campos adicionais obrigatórios;
- Gerenciamento das automações com opções de edição, exclusão e busca;
- Execução automática das tarefas conforme regras previamente definidas.

4.14.25.11 Requisitos Gerais do Módulo:
- Interface intuitiva e acessível via menu lateral;
- Controle de permissões por perfil de usuário;
- Registro de auditoria completo (logs);
- Compatibilidade com geração de relatórios gerenciais;
- Integração com demais módulos da plataforma, especialmente canais de atendimento digital, com ênfase no WhatsApp.

4.14.26 Gráficos, a plataforma deverá contar com diversas Dashboards para consultas. Desta forma poderemos filtrar atendimentos por:
4.14.26.1 Atendimentos por atendentes;
4.14.26.2 Atendimentos por Departamento;
4.14.26.3 Atendimentos por munícipe;
4.14.26.4 Em atendimentos;
4.14.26.5 Atendimentos Geral;
4.14.27 LGPD/Segurança da informação, a plataforma deverá limitar o que cada usuário consegue visualizar dentro da plataforma, assim podemos ter uma segurança nas informações depositadas em cada atendimento, desta forma cada usuário poderá ter acesso apenas aos seus atendimentos e não a todas as trocas de mensagens na plataforma.
4.14.28 O Servidor deverá ter firewall integrado para proteção do mesmo, bem como segurança dos dados e privacidade das ligações do município, o firewall deverá possibilitar:
4.14.28.1 Defesa de ataque Ping of Death;
4.14.28.2 Defesa de ataque Syn-Flood;
4.14.28.3 Defesa de ataque de Ping;
4.14.28.4 Whitelist de IPV4 e IPV6;
4.14.28.5 Blacklist de IPV4 e IPV6;

4.15 Serão aceitos para fins de contratação, equipamentos de comunicação que utilizem arquiteturas baseadas SIP 2.0;

4.16 **CARACTERÍSTICAS PARA A IMPLANTAÇÃO DA TELEFONIA IP:**
4.16.1 Qualquer função de roteamento de chamadas deve ser automática e transparente ao usuário.
4.16.2 Permitir no encaminhamento de tráfego, modificação, inserção e absorção de dígitos sempre que necessário;
4.16.3 Utilização de Operadora IP com simples cadastro da conta SIP ou IAX;
4.16.4 Possibilitar o uso de rotas analógicas ou digitais. Deve também, possibilitar a tomada de rota alternativa caso a principal esteja congestionada, permitindo a inclusão ou remoção de dígitos de envio;
4.16.5 Permitir a implantação de rotas com interfaces celulares para o encaminhamento de tráfego para todas as operadoras de telefonia celular atuantes no Estado.
4.16.6 Suporte a servidor STUN;
4.16.7 Buffer de Jitter;
4.16.8 Suporte a NAT;
4.16.9 Negociação de Codecs;
4.16.10 Suportar os seguintes padrões de mercado de Codec de voz aLaw e uLaw, G.729AB, Vídeo Codecs: H.263, H.264.

4.17 **FACILIDADES DOS RAMAIS:**
4.17.1 Interligação automática entre ramais;
4.17.2 Transferência nas chamadas de entrada e saída;
4.17.3 Captura de chamadas. Essa facilidade deverá ser acessível a todos os ramais pertencentes a um mesmo grupo de captura.

4.18 O sistema de gerenciamento deverá ser acessível via WEB, possibilitando seu acesso de Computadores e dispositivos móveis através de qualquer navegador.

4.19 Canais simultâneos de saída deverão corresponder a no mínimo 50% (cinquenta) da quantidade de ramais;

4.20 Ligação para fixo e móvel deverá enviar o número principal da Prefeitura e/ou Secretaria;

4.21 **FUNCIONALIDADES DA PLATAFORMA MULTICANAL**
4.21.1 A plataforma de atendimento multicanal, deverá unificar todos os canais de atendimento, oferecendo total controle do contato dos munícipes, fornecedores e colaboradores em um só lugar.
4.21.2 A plataforma deverá disponibilizar no mínimo trinta) contas de ramais SIP expansível para até 260 (duzentos e sessenta) integrada a plataforma não sendo permitido adicionar Hardware.
4.21.3 A Plataforma deverá permitir no mínimo 5 URAs de atendimento digital personalizadas, podendo ter como canal de entrada Linhas Digitais e analógicas, podendo ter até 5 níveis para atendimento dos departamentos integrada.
4.21.4 A plataforma deverá contar com a integração com os principais canais de comunicação do mercado, bem como:

- WhatsApp Business API
- WhatsApp Business qrCode
- Messenger
- Telegram
- Webchat
- PABX

4.21.5 Possibilitar através da plataforma ter um atendimento personalizado para todos os Canais de Comunicação.
4.21.6 Pelo **Fluxo de Comunicação** deverá ser possível gerenciar e fazer a triagem de seus atendimentos de forma automática. Através do mesmo permitir um atendimento diferenciado para cada canal de comunicação. Assim podendo gerenciar o atendimento por Secretárias/Setores e individual por usuários. Permitir a definição de períodos de atendimentos pelo fluxo, desta forma filtrando o horário de funcionamento de cada departamento. O período deverá permitir que sejam estipulados dias especiais, como feriados ou datas onde o atendimento não estará funcionando. Tanto no filtro por horário e datas deverá informar que no momento não terá atendimento presencial e informar sobre o dia e horário que ocorrerá o retorno.
4.21.7 **Comunicação receptiva,** permitir o recebimento de mensagens dos munícipes e assim iniciar o atendimento através do chatbot, onde os agentes virtuais deverão encaminhar o atendimento para o setor selecionado seguindo o Fluxo de Comunicação.
4.21.8 **Contato Ativo,** permitir através desta opção abrir um atendimento utilizando o WhastApp Business API e utilizando uma Template de abertura de atendimento. Interligado ao PABX IP permitir também entrar em contato com o munícipe pela central da telefonia.
4.21.9 **Motivos de atendimento/Etiquetas:** Todos os atendimentos realizados pela plataforma deverão contar com opções de etiquetagem e de informar o motivo do atendimento, ambos pré cadastrados no sistema e que irão gerar métricas para identificar os principais motivos de atendimentos e melhor identificação através do uso de etiquetas.
4.21.10 **Perfis de Permissão:** A plataforma deverá permitir a criação de perfis para cada função do usuário, assim delimitando os acessos que cada usuário terá as configurações da plataforma e podendo dividir em perfis Administrativos, Atendimento, entre outros grupos que podem ser criados de acordo com cada função do usuário.
4.21.11 **Cadastro de munícipes:** A plataforma deverá permitir a criação de cadastros de munícipes de forma manual e também importar uma tabela em formato .csv que contenha dados dos munícipes. E com a importação da tabela será criado os cadastros de forma automática no sistema.
4.21.12 **Templates de Mensagem:** Possibilitar através da mesma a criação de mensagens pré-definidas para serem encaminhadas durante o atendimento realizado pelo usuário através do atalho específico para o envio dessas templates. Assim facilitando na hora do atendimento humanizado.
4.21.13 **Agentes Virtuais:** A plataforma deverá possuir agentes virtuais, estes serão responsáveis pela execução do fluxo de comunicação, onde cada canal poderá ter um agente virtual específico e que poderá executar Fluxos de atendimento do mesmo.
4.21.14 **Protocolo:** Cada atendimento realizado na plataforma deverá gerar de forma automática um protocolo que poderá ser utilizado para realizar buscas, o mesmo pode ter o seu prefixo personalizado para a Prefeitura.
4.21.15 **Pesquisa de Satisfação:** Ao final do cada atendimento a plataforma deverá permitir de forma automática ser enviado uma pesquisa de satisfação, onde poderá ser avaliado o atendimento. Essa pesquisa irá gerar um gráfico onde podemos visualizar as métricas das avaliações por: atendente e/ou secretaria/setor.
4.21.16 **Gráficos,** a plataforma deverá contar com diversas Dashboards para eventuais consultas e parametrizações de atendimentos. Desta forma poderemos filtrar atendimentos por:

- Atendimentos por atendentes;
- Atendimentos por Departamento;
- Atendimentos por munícipe;
- Em atendimentos;
- Atendimentos Geral;

4.21.17 Em todas essas Dashboards deverá ter filtros de busca, onde facilitará a busca por datas, munícipes, usuários, departamentos, motivos de atendimento, etiquetas, encerrados por inatividade, avaliação de atendimento.

4.21.18 **Dashboard Telefonia:** através dela deverá ser possível visualizar:

- Chamadas gerais;
- Status do serviço;
- Status dos ramais do atendimento;
- Chamadas do dia (em atendimento, recebidas, efetuadas, perdidas, aguardando, taxa de abandono, TME, TMA);
- Chamadas Perdidas.

4.21.19 A plataforma deverá permitir o Download em IOS e Android e acessar aos atendimentos e principais funções disponíveis.

4.21.20 **A plataforma deverá organização de fila de atendimento de forma automática,** após selecionado uma Secretária/Setor para ser atendido, este atendimento irá para a fila de aguardando atendimento, com isso, caso a opção "Favorito" esteja marcada no cadastro do munícipe, esse atendimento terá prioridade na fila de aguardando atendimento.

4.21.21 **Grupo/Chat interno,** a plataforma deverá ter os recursos de conversação interna entre usuários ativos, podendo ser feito de forma privada ou por meio de grupos, assim todos os usuários poderão fazer a troca de informações.

4.21.22 **Timeline,** ou seja, a plataforma deverá ter o histórico da interação do munícipe com o atendimento, neste campo é possível visualizar todas as conversas que o colaborador já manteve com este munícipe.

4.21.23 **Integração E-mail,** através deste recurso será possível que a cada atendimento finalizado na Plataforma, seja enviado de forma automática um histórico do atendimento para o e-mail que está cadastrado nos munícipes.

4.21.24 **Departamento,** a plataforma deverá permitir a divisão de processos por meio dos Secretária/Setor, pois cada Secretária/Setor poderá ser vinculado a determinados usuários e assim realizando divisões de assuntos por meio dos departamentos.

4.21.25 **Envio de Arquivos,** a plataforma deverá permitir o envio de imagens, vídeos, documentos, áudio, através de WhatsApp API, Messenger e Telegram, sendo todas essas opções pensadas para facilitar o atendimento entre munícipe e atendente.

4.21.26 **Automação de processo**, a plataforma deverá otimizar processos dentro da Prefeitura, pois a cada novo atendimento devemos aplicar opções personalizadas conforme a necessidade de cada pessoa.

4.21.27 **LGPD/Segurança da informação,** a plataforma deverá limitar o que cada usuário consegue visualizar dentro da plataforma, assim podemos ter uma segurança nas informações depositadas em cada atendimento, desta forma cada usuário poderá ter acesso apenas aos seus atendimentos e não a todas as trocas de mensagens na plataforma.

4.21.28 **Help Desk** (Gestão de Chamados) O módulo de chamados deverá possibilitar a abertura, edição, categorização, priorização e acompanhamento de demandas, com as seguintes funcionalidades mínimas:

4.21.28.1 Registro de chamados com definição de título, categoria, prioridade, responsável e descrição detalhada;

4.21.28.2 Criação de chamados vinculada diretamente às conversas oriundas do canal WhatsApp, permitindo a abertura automática ou manual a partir de interações com o usuário, garantindo a rastreabilidade integral do atendimento desde sua origem;

4.21.28.3 Associação do chamado ao histórico completo da conversa do WhatsApp, possibilitando consulta contextual durante todo o ciclo de vida do atendimento;

4.21.28.4 Classificação por categorias customizáveis, com possibilidade de criação, edição, ativação e exclusão;

4.21.28.5 Atribuição de chamados a atendentes específicos e possibilidade de transferência entre usuários;

4.21.28.6 Controle de status do chamado (ex.: aberto, em atendimento, aguardando, resolvido), com atualização manual;

4.21.28.7 Registro completo de histórico de interações e alterações, com identificação de usuário, data e tipo de ação;
4.21.28.8 Visualização segmentada entre “Meus Chamados” e “Todos os Chamados”;
4.21.28.9 Ferramenta de busca e filtros por título, status, prioridade e período;
4.21.28.10 Configuração de mensagens automáticas personalizadas para eventos do chamado (criação, alteração de status, atribuição e resolução), com suporte a variáveis dinâmicas;
4.21.28.11 Indicação visual do status e andamento do chamado;
4.21.28.12 Registro de logs auditáveis de todas as operações realizadas.
4.21.29 **Gestão de Tarefas** O sistema deverá permitir o gerenciamento completo de tarefas operacionais, com funcionalidades mínimas de:
4.21.30 Criação de tarefas com definição de nome, tipo, responsável, prioridade, prazo (data e hora) e descrição;
4.21.31 Associação de informações adicionais obrigatórias ou opcionais, com campos customizáveis;
4.21.32 Visualização centralizada de tarefas em “Minhas Tarefas” e “Todas as Tarefas”;
4.21.33 Controle de status das tarefas (ex.: pendente, em andamento, concluída);
4.21.34 Inclusão de comentários e histórico de interações;
4.21.35 Funcionalidades de edição, conclusão e exclusão de tarefas;
4.21.36 Filtros por período, status e tipo de tarefa;
4.21.37 Exibição de tempo restante para cumprimento dos prazos;
4.21.38 Cadastro e gerenciamento de tipos de tarefas customizáveis.
4.21.39 Automação de Tarefas

- O sistema deverá possuir mecanismo de automação de tarefas, permitindo:
- Criação de fluxos automatizados vinculados a eventos do sistema, tais como: início de atendimento, encerramento de atendimento ou acesso à plataforma;
- Parametrização de tipo de tarefa, departamento, prioridade e prazo automático (em minutos);
- Inclusão de instruções e campos adicionais obrigatórios;
- Gerenciamento das automações com opções de edição, exclusão e busca;
- Execução automática das tarefas conforme regras previamente definidas.

4.21.40 Requisitos Gerais do Módulo:

- Interface intuitiva e acessível via menu lateral;
- Controle de permissões por perfil de usuário;
- Registro de auditoria completo (logs);
- Compatibilidade com geração de relatórios gerenciais;
- Integração com demais módulos da plataforma, especialmente canais de atendimento digital, com ênfase no WhatsApp.

4.22 **LGPD/Segurança da informação,** a plataforma deverá limitar o que cada usuário consegue visualizar dentro da plataforma, assim podemos ter uma segurança nas informações depositadas em cada atendimento, desta forma cada usuário poderá ter acesso apenas aos seus atendimentos e não a todas as trocas de mensagens na plataforma.
4.23 **A plataforma deverá seguir todas as normas de proteção de dados, pois deverá contar com:**
4.23.1 Histórico do atendimento;
4.23.2 Segurança dos dados;
4.23.3 Documentos digitais;
4.24 **Recursos adicionais da Plataforma:**
4.24.1 Integrar diversos setores da Prefeitura, facilitando a comunicação;
4.24.2 Definir e gerar relatórios;
4.24.3 Realizar o monitoramento de resultados em tempo real;
4.24.4 Permitir a integração com multiplataformas;

4.24.5 Atendimento centralizado;
4.24.6 Reduzir o tempo entre a abertura do atendimento até a resolução;
4.24.7 Permitir que as operações se tornem mais assertivas;
4.24.8 Diminuir as chances de erros (entre munícipe e Prefeitura);
4.24.9 Aumentar a produtividade e qualidade do serviço;
4.24.10 Permitir que os processos se tornam padrões e melhores definidos;
4.24.11 Dados unificados;
4.24.12 Permitir a tomada de decisão mais assertiva, com dados concretos dos atendimentos;
4.24.13 Permitir gerar relatórios e gráficos;

4.25 **RECURSOS DE SEGURANÇA**
4.25.1 O acesso ao sistema por motivo de gerenciamento deverá ser protegido por um registro (login) com senha.
4.25.2 O sistema deverá possibilitar a criação de perfis de níveis de acesso conforme usuário.
4.25.3 Para proteção dos dados, o sistema deverá ter a habilidade para armazenar (backup) cópias das informações de configuração críticas incluindo informações de autenticação, registros de chamadas, mensagens de ura, configurações de rede, atendimento automático dentre outros.
4.25.4 Os backups deverão ser feitos diariamente, visando o menor dano possível ao município em caso de problemas com o equipamento.
4.25.5 O sistema deverá prover suas facilidades em ambientes com apenas uma VLAN ou com VLANs separadas para voz e dados de modo a isolar o tráfego e prover segurança adicional;
4.25.6 A Central deverá ter firewall integrado para proteção do mesmo, bem como segurança dos dados e privacidade das ligações do município, o firewall deverá possibilitar:

- Defesa de ataque Ping of Death
- Defesa de ataque Syn-Flood
- Defesa de ataque de Ping
- Whitelist de IPV4 e IPV6
- Blacklist de IPV4 e IPV6
- Fail2ban

4.25.7 Os telefones IP e SoftPhone IP deverão se registrar ao sistema através de identificação de SIP user, Auth ID e senha (opcional);

4.26 **TECNOLOGIAS EMBARCADAS**
4.26.1 Gerenciamento Total via WEB
4.26.2 Interface WEB Multi-Linguas, sendo no mínimo nos idiomas:

- Português Brasil
- Inglês EUA
- Espanhol

4.26.3 Permite carregar arquivos de áudio .WAV e .MP3 para ser reproduzido na ligação, música de espera ou URA de atendimento.
4.26.4 Capacidade de Integração com outros sistemas através de WEB Server ou Banco de Dados
4.26.5 Inclusão de operadoras de telefonia para terminação de chamadas.

4.27 **DA QUALIDADE DOS MINUTOS E LINHAS SIP**
4.27.1 Os minutos SIP deverão ser do tipo CLI Aberto e/ou ITX.
4.27.2 Os minutos SIP deverão proporcionar facilidade de personalização de identificação (CallerID ou Bina).
4.27.3 O tronco SIP deverá poder identificar 10 digitos, CN+NÚMERO, visando assim identificar o código de área do município.
4.27.4 Os minutos SIP deverão ser entregues de forma digital, através de tronco SIP ou IAX conforme necessidade do cliente.

4.27.5 O Softswitch gerenciador dos minutos e linhas deverá estar hospedado em ambiente projetado para abrigar servidores e outros componentes como sistemas de armazenamento de dados (storages) e ativos de rede (switches, roteadores).
4.27.6 O datacenter onde estará armazenado o softswitch gerenciador dos minutos e linhas deve prover conexões (links) redundantes, mecanismos de segurança (física e lógica), sistemas redundantes de geração de energia elétrica, sistema de prevenção contra incêndios e refrigeração adequada para operação de todos os servidores e demais equipamentos.
4.27.7 Todos os equipamentos, software, infraestrutura e sustentação, necessários à disponibilização dos minutos, são de inteira responsabilidade da CONTRATADA.
4.27.8 A contratada deverá oferecer mais de uma rota de redundância para o fornecimento dos minutos.

4.28 **REQUISITOS MÍNIMOS PARA APARELHOS TELEFÔNICOS IP**
4.28.1 **Requisitos mínimos para o aparelho telefônico IP 2 contas SIP /100 (tipo 1) (**Para conferência dos requisitos mínimos o Datasheet do equipamento deverá estar no envelope de Habilitação**)**:
4.28.2 3 teclas sensíveis ao contexto com programação XML.
4.28.3 Conferência de três vias.
4.28.4 Suporte a vários idiomas no mínimo: Português, inglês e espanhol.
4.28.5 Áudio HD em banda larga, com neutralização avançada de eco acústico.
4.28.6 Portas de 10/100 Mbps com comutador duplo.

4.28.7 **Telefones IP 6 contas SIP** (tipo 2) (1 aparelho) (para telefonistas e 2 modulo de ramais) (Para conferência dos requisitos mínimos o Datasheet do equipamento deverá estar junto a Habilitação)
4.28.8 Protocolos/padrões: SSIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, TELNET, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP, IPv6.
4.28.9 Interfaces de rede: Portas Ethernet Gigabit de 10/100/1000 Mbps com detecção automática, comutador duplo e PoE integrado.
4.28.10 Tela: LCD TFT colorido de 4,3 polegadas (480 x 272mm),
4.28.11 Teclas de recursos: Teclas para 12 linhas com até 6 contas SIP, 5 teclas sensíveis ao contexto com programação, 5 teclas de navegação/menu, 11 teclas de função exclusivas para: MESSAGE (mensagem, com indicador de LED), PHONEBOOK (agenda), TRANSFER (transferência), CONFERENCE (conferência), HOLD (espera), HEADSET (fones), MUTE (mudo), SEND/REDIAL (envio/rediscagem), SPEAKERPHONE (viva-voz), VOL+, VOL- (volume).
4.28.12 Codecs de voz: Suporte para G.729A/B, G.711µ/a-law, G.726, G.722 (banda larga) e iLBC, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO).
4.28.13 Recursos de telefonia: Espera, transferência, encaminhamento, conferência de 5 vias, chamada em espera para transferência, captação de chamadas, exibição de chamadas compartilhadas (SCA, sharedcallappearance)/ exibição de linhas transferidas (BLA, bridgedlineappearance), agenda para download (XML, LDAP, até 2000 itens), chamada em espera, registro de chamadas (até 500 registros), personalização da tela, discagem automática com aparelho ocupado, resposta automática, discagem com clique, plano de discagem flexível, uso compartilhado de recursos, tons de chamada musicais e música de espera personalizados, redundância de servidores e failover.

4.29 **MÓDULO DE EXPANSÃO**: Sim, com possibilidade de expansão de no maximo 4 módulos.
4.29.1 Suporte de base: Sim, permite posições em dois ângulos, suporte de parede.
4.29.2 Segurança: Senhas de usuário e administrador, autenticação, controle de acesso à mídia.
4.29.3 Idiomas: exigência mínima de Português, Inglês e Espanhol.

4.29.4 Upgrade/ provisionamento: Upgrade de firmware via TFTP/HTTP/HTTPS, provisionamento em massa usando um arquivo de configuração XML.
4.29.5 Qualidade de serviço de camada 2 (802.1Q, 802.1p) e camada 3 (ToS, DiffServ, MPLS)
4.29.6 Requisitos mínimos para os módulos para as telefonistas. (Não é necessário estar homologado pois é um módulo)
4.29.7 Possibilitar Encadeamento de até 4 módulos.
4.29.8 Com até 40 extensões cada módulo.
4.29.9 Com Até 160 botões quando com os 4 módulos encadeados.
4.29.10 BLF de marcação/velocidade

5. DA FORMA DE EXECUÇÃO
5.1 A proponente vencedora deverá atender às especificações deste Termo de Referência
5.2 O prazo para início da execução será de no máximo **10 (dez) dias** contados da entrega da Solicitação de Fornecimento e prazo final máximo de **20 (vinte) dias**.
5.3 Os serviços serão executados:

- **SEDE PREFEITURA MUNICIPAL**, Endereço: R. Nereu Ramos nº 204;
- **CENTRO DE EDUCAÇÃO INFANTIL "IRMÃ MERCEDES" E ESCOLA BÁSICA MUNICIPAL "CESAR AVELINO BRAGAGNOLO",** Endereço: R. Emílio Jacob Hack,55-111, Bairro: Centro;
- **GINÁSIO DE ESPORTES MUNICIPAL CESAR FATTORI:** Endereço: R. Emílio Jacob Hack;
- **CENTRO ESPORTIVO EDUCACIONAL ERVAL VELHO:** Endereço: **R.** Coronel Honorato Vieira;
- **ESF IRACEMA DE GIACOMETTI**, Endereço: R. Nereu Ramos;
- **BARRACÃO SECRETARIA DE TRANSPORTES, OBRAS E SERVIÇOS URBANOS,** Endereço: R. Cel. Honorato Vieira, Bairro: Colina das Flores;
- **SECRETARIA DE ASSISTENCIA SOCIAL**, Endereço: R. João André Dadalt, Bairro: São Sebastião;
- **BARRACÃO SECRETARIA DE AGRICULTURA, E SANEAMENTO AMBIENTAL**, Endereço: R. Cel. Honorato Vieira, Bairro: Colina das Flores;
- **AUDITÓRIO PREFEITO HONORIO PIOVESAN:** Endereço: R. Cel. Honorato Vieira- Bairro Centro
- **CRAS- CENTRO DE REFERENCIA DA ASSISTENCIA SOCIAL.** Endereço: Rua São Pedro, S/N – Bairro: Bela Vista
- **CEPPRAC -CENTRO DE PROMOÇÃO, PROTEÇÃO E REABILITAÇÃO ANTONIO CASTALDELLO –Rua Nereu Ramos- Centro.**
- **CENTRO DE FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS:** Endereço: R. Cel. Honorato Vieira, Bairro: Centro.
- **CENTRO DE CONVIVÊNCIA DO IDOSO LEONORA ROSSA:** Endereço: Comunidade. Barra Fria;
- **CENTRO DO IDOSO HENRIQUETA THEREZINHA GIRARDI PEROTTO:** Endereço: R. Ver. João Zuílio Zancanaro, nº 610.
- E demais localidades apontadas pela municipalidade.

6. DO PRAZO DE VIGÊNCIA
6.1 O prazo de validade do contrato será de **12 (doze) meses**, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada de acordo com a Lei nº 14.133/2021.

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

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
7.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
7.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos fiscais do contrato, ou pelos respectivos substitutos.
7.6. O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados.
7.7. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante.
7.8. Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.
7.8.1. A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato.
7.8.2. Antes do pagamento da nota fiscal ou da fatura, deverá ser consultada a regularidade fiscal da empresa.
7.9. 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.
7.9.1. 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.
7.10. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.
7.10.1 Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.
7.11. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. 7.11.1. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.
7.11.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.
7.11.3. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.
7.11.4. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o

art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.
7.12. O fiscal administrativo do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual.
7.13. O gestor do contrato deverá elaborará relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR
8.1 HABILITAÇÃO JURÍDICA
8.1.1 Qualquer documento que comprove sua existência jurídica, conforme artigo 66 da Lei Federal nº 14.133/2021, como, por exemplo:
a) Registro Comercial, no caso de empresa individual;
b) Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor (o consolidado ou acompanhado de todas as alterações), devidamente registrado em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
c) Inscrição do Ato Constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
d) Decreto de Autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

8.2 HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA
8.2.1 Inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
8.2.2 Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
8.2.3 Regularidade perante a Fazenda Federal;
8.2.4 Regularidade perante a Fazenda Estadual;
8.2.5 Regularidade perante a Fazenda Municipal, relativa ao Município da sede do licitante;
8.2.6 Regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
8.2.7 Regularidade perante a Justiça do Trabalho (certidão negativa de débitos trabalhistas);
8.2.8 Certidão Negativa de Débitos emitida pelo Município de Erval Velho/SC (essa certidão pode ser emitida através da Internet, pelo site do município (www.ervalvelho.sc.gov.br), no link: “Serviços – Cidadão – CND Online” (Quando não for possível a emissão da presente certidão nos casos em que a licitante não possui cadastro junto à municipalidade, por exemplo, a pregoeira poderá consultar junto ao setor tributário e, não havendo débitos, habilitar a licitante no tocante ao presente item).
8.2.9 Todos os documentos neste tópico mencionados deverão ser apresentados na forma prevista na Lei 14.133/2021, essencialmente em seu artigo 68, ou naquelas legislações por ela referenciadas.

8.3 HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA (art. 69 da Lei nº 14.133/2021):
8.3.1 Certidão negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou do domicílio do empresário individual.

8.4 QUANTO A QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:
8.4.1 Apresentação de, no mínimo, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica em nome da Proponente, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, no qual se ateste que a empresa forneceu/executou a qualquer tempo materiais/serviços de complexidade similar ou superior à do objeto do edital.

8.4.2 Apresentar certidão de registro e situação regular junto ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA da sede da empresa, para prestar serviços compatíveis ao objeto licitado do presente processo licitatório;
8.4.3 Apresentar Certidão de Acervo Técnico (CAT) emitida pelo CREA, que o responsável técnico (profissionais da área de Engenharia Elétrica, incluindo, tecnólogos, ou Engenheiro de Telecomunicações) da proponente tenha executado serviços de Telefonia IP.
8.4.4 Apresentar cópia da licença ou da publicação do Diário Oficial da União para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), em atendimento ao artigo 3° do Capítulo I da Resolução número 614, de 28 de maio de 2013 da ANATEL, publicada em 31.05.2013 no DOU.
8.4.5 Apresentar cópia da licença ou da publicação do Diário Oficial da União para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), em atendimento ao parágrafo 1°, artigo 1° do Anexo do Decreto número 6.654, de 20 de novembro de 2008 da Presidência da República, que aprova o Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações prestado no regime público.
8.4.6 Apresentar comprovação que possui no mínimo 3 (três) rotas de saída, gerando dessa forma redundância e garantia de funcionamento na origem das ligações.
8.4.7 Considerando a urgência no restabelecimento dos serviços, especialmente por atenderem setores essenciais como a Secretaria de Saúde e a Secretaria de Assistência Social, a **CONTRATADA** deverá manter ponto de atendimento localizado em um raio máximo de **100 (cem) quilômetros** do local da prestação dos serviços. A comprovação do atendimento a esse requisito dar-se-á mediante a apresentação de **alvará de funcionamento válido**, em nome da CONTRATADA.

8.5 DECLARAÇÕES COMPLEMENTARES
8.5.1 A proponente deverá DECLARAR em documento único (conforme modelo Anexo do edital):
a) Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7°, XXXIII, da Constituição;
b) Não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
c) Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas;
d) Inexiste quaisquer fatos impeditivos de sua habilitação e que a mesma não foi declarada inidônea por Ato do Poder Público Municipal, ou que estejam temporariamente impedidas de licitar, contratar ou transacionar com a Administração Pública de Erval Velho ou quaisquer de seus órgãos descentralizados (inciso III e IV do art. 156 da Lei 14.133/2021);
e) Não possui funcionário público no quadro societário da empresa;
f) Está adequada à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018;
g) Conhece na íntegra o Edital, está ciente e concorda com as condições impostas nele e em seus anexos, ao passo que se submete às condições nele estabelecidas, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;
h) Atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).
i) DECLARA que o cálculo do valor da contratação considera taxa de risco compatível com o objeto da licitação e com os riscos atribuídos ao contratado.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1 Valor estimado para esta contratação é de **R$ 69.600,00 (sessenta e nove mil e seiscentos reais).**

10. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

10.1 O contratante realizará o pagamento em até **10 (dez) dias úteis** contados da apresentação do documento fiscal correspondente.

10.2 O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, creditada na conta corrente da contratada.

10.3 A nota fiscal será emitida pela contratada após o recebimento definitivo dos bens e em inteira conformidade com as exigências legais, especialmente as de natureza fiscal, acrescida das seguintes informações:

a) indicação do número do contrato;

b) indicação do objeto do contrato;

c) destaque, conforme regulação específica, das retenções incidentes sobre o faturamento, (ISS, INSS, IRRF e outros), se houver;

d) conta bancária, conforme indicado pela contratada na nota fiscal.

10.4 A nota fiscal deverá ser emitida com o Imposto de Renda retido na fonte, conforme tabela de retenção constante no Anexo I da Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil nº 1.234 de 2012 e suas alterações posteriores. Cabe à contratada o destaque deste imposto no corpo das notas fiscais. As pessoas jurídicas amparadas por isenção, não incidência ou alíquota zero devem informar essa condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal, sob pena de, se não o fizerem, sujeitarem-se à retenção do IR e das contribuições sobre o valor total do documento fiscal, no percentual total correspondente à natureza do bem ou serviço. Havendo erro no documento de cobrança ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará com o pagamento pendente até que a contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, qualquer ônus à contratante.

10.5 Deverão ser apresentados pela contratada com a nota fiscal, podendo acarretar possível atraso no pagamento na pendência de qualquer uma das situações abaixo especificadas, sem que isso gere direito a alteração de preços ou compensação financeira:

a) apresentação de Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

b) apresentação de Certidão Negativa de Débitos junto aos Governos Estadual e Municipal, inclusive com o Município de Erval Velho/SC;

c) apresentação de Certificado de Regularidade do FGTS;

d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

10.6 O contratante fará a retenção, com repasse ao Órgão Arrecadador, de qualquer tributo ou contribuição determinada por legislação específica, sendo que a contratante se reserva o direito de efetuá-la ou não nos casos em que for facultativo.

11. PREVISÃO DE RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes deste processo licitatório correrão por conta das dotações previstas na Lei Orçamentária do Exercício de 2026:

2.065 - MANUT. DAS ATIVIDADES DA SAÚDE

7 - 3.3.90.00.00.00.00.00 - APLICACOES DIRETAS 1.500.1002.0000.00 - RECEITAS DE IMPOSTOS E DE TRANSFERÊNCIA DE IMPOSTOS - SAÚDE

2.033 - MANUT. DAS ATIV. ADMINISTRATIVAS

8 - 3.3.90.00.00.00.00.00 - APLICACOES DIRETAS 1.500.0000.0000.00 - RECURSOS DO TESOURO – ORDINARIOS

2.034 – MANUT. CONV C/A SECRET. DE SEGURANÇA PÚBLICA
15 – 3.3.90.00.00.00.00.00 – APLICAÇÕES DIRETAS 1.500.0000.0100.00 – RECURSOS NÃO VINVULADOS DE IMPOSTOS

2.034 – MANUT. CONV C/A SECRET. DE SEGURANÇA PÚBLICA
15 – 3.3.90.00.00.00.00.00 – APLICAÇÕES DIRETAS 1.752.7005.0000.00 - CONVÊNIO DE TRÂNSITO – CIVIL

2.038 - MANUT. DAS ATIV. DO ENSINO FUNDAMENTAL
22 - 3.3.90.00.00.00.00.00 - APLICACOES DIRETAS 1.500.1001.0000.00 - RECEITAS DE IMPOSTOS E DE TRANSFERÊNCIA DE IMPOSTOS – EDUCAÇÃO
22-3.3.90.00.00.00.00.00 – APLICAÇÕES DIRETAS – 1.540.0000.0000- TRANSFERÊNCIA FUNDEB 30%
22- 3.3.90.00.00.00.00.00 – APLICAÇÕES DIRETAS – 1.550.0000.0000 – SALÁRIO EDUCAÇÃO
22- 3.390.00.00.00.00.00 – APLICAÇÕESA DIRETAS - 2.546.0000.0000 – ESCOLA TEMPO INTEGRAL

2.041 - MANUT. DA EDUCAÇÃO INFANTIL - CRECHES
27 - 3.3.90.00.00.00.00.00 - APLICACOES DIRETAS 1.500.1001.0000.00 - RECEITAS DE IMPOSTOS E DE TRANSFERÊNCIA DE IMPOSTOS – EDUCAÇÃO

2.042 - MANUT. DA EDUCAÇÃO INFANTIL - PRÉ-ESCOLAR
30- 3.3.90.00.00.00.00.00 - APLICACOES DIRETAS 1.500.1001.0000.00 - RECEITAS DE IMPOSTOS E DE TRANSFERÊNCIA DE IMPOSTOS - EDUCAÇÃO

2.073 – MANUT. DAS ATIVIDADES DO DEPARTAMENTO DE CULTURA
43– 3.3.90.00.00.00.00.00 – APLICAÇÕES DIRETAS- 1.500.0000.0000 - RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS
43 – 3.3;90.00.00.00.00.00 – APLICAÇÕES DIRETAS 2.500.0000.0000 - SUPERÁVIT RECUSOS ORDINÁRIOS.

2.046 – MANUT. DAS ATIV. ESPORTIVAS E DE LAZER
48 – 3.3.90.00.00.00.00.00 – APLICAÇÕES DIRETAS 1.500.0000.0000.00 - RECURSOS DO TESOURO - ORDINARIOS

2.048 - MANUT. DO DEPTO. DE TRANSP. E OBRAS
54 - 3.3.90.00.00.00.00.00 - APLICACOES DIRETAS 1.500.0000.0000. – RECURSOS NÃO VINCULADO DE IMPOSTOS

2.049 - MANUT. DAS ATIV. DO DEPTO. DE SERVIÇOS URBANOS
59 - 3.3.90.00.00.00.00.00 - APLICACOES DIRETAS 1.500.0000.0000. – RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS

2.050 - MANUT. DAS ATIV. AGROPECUÁRIAS
73 - 3.3.90.00.00.00.00.00 - APLICACOES DIRETAS 1.500.0000.0000. – RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS

2.054 - MANUT. DO FUNDO M. DE ASSIST. SOCIAL
83 - 3.3.90.00.00.00.00.00 - APLICACOES DIRETAS 1.500.0000.0000. – RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS.

2.055 – PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA
86– 3.3.90.00.00.00.00.00 – APLICAÇÕES DIRETAS - 1.660.0000.0000 – TRANSFERENCIA DO SUAS/UNIÃO

2.056 – PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL – MED. COMPLEX.
89 – 3.3.90.00.00.00.00.00 – APLICAÇÕES DIRETAS - 1.660.0000.0000 – TRANSFERENCIA DO SUAS/UNIÃO

12. DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO
12.1 A fiscalização e gestão da Ata de Registro de Preços será realizada por meio do servidor do Município **Cristian Tonial Anacleto – Técnico em Informática.**
12.2 A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133, de 2021.

13. DAS PENALIDADES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
13.1 A licitante ou a contratada será responsabilizada administrativamente pelas seguintes infrações:
I - dar causa à inexecução parcial do contrato;
II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo; III - dar causa à inexecução total do contrato;
IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
13.2 Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas as seguintes sanções:
I - advertência;
II - multa;
III - impedimento de licitar e contratar;
IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
§ 1º Na aplicação das sanções serão considerados:
I - a natureza e a gravidade da infração cometida;
II - as peculiaridades do caso concreto;
III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
IV - os danos que dela provierem para a Administração Pública;
V - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

§ 2º A sanção prevista no inciso I, do *caput* do art. 156, da Lei 14.133/21 será aplicada exclusivamente pela infração administrativa de prevista no inciso I do caput do art. 155 da Lei 14.133/21, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.
§ 3º A sanção prevista no inciso II, do *caput* do art. 156, da Lei 14.133/21, calculada na forma do edital ou do contrato, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei 14.133/21. § 4º A sanção prevista no inciso III, do *caput* do art. 156, da Lei 14.133/21será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155, da Lei 14.133/21, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
§ 5º A sanção prevista no inciso IV, do *caput* do art. 156, da Lei 14.133/21 será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155, da Lei 14.133/21, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção prevista no § 4º do art. 156, da Lei 14.133/21, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.
§ 6º A sanção prevista no inciso IV, do *caput* do art. 156, da Lei 14.133/21 será precedida de análise jurídica e observará a seguinte regra: quando aplicada por órgão do Poder Executivo, será de competência exclusiva de secretário municipal.
§ 7º As sanções previstas nos incisos I, III e IV do caput do art. 156, da Lei 14.133/21 poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II do caput do referido artigo.
§ 8º Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.
§ 9º A aplicação das sanções previstas no caput do art. 156, da Lei 14.133/21 não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.
13.3 Na aplicação da sanção prevista no inciso II do *caput* do art. 156 da Lei 14.133/21, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
13.4 A aplicação das sanções previstas nos incisos III e IV do *caput* do art. 156 da Lei 14.133/21 dependerá da instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.
§ 1º Na hipótese de deferimento de pedido de produção de novas provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis pela comissão, o licitante ou o contratado poderá apresentar alegações finais no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.
§ 2º Serão indeferidas pela comissão, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.
§ 3º A prescrição ocorrerá em 5 (cinco) anos, contados da ciência da infração pela Administração, e será:
I - interrompida pela instauração do processo de responsabilização a que se refere o caput do artigo 158 da Lei 14.133/21;
II - suspensa pela celebração de acordo de leniência previsto na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;
III - suspensa por decisão judicial que inviabilize a conclusão da apuração administrativa.
13.5 Os atos previstos como infrações administrativas na Lei 14.133/21 ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na

Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei.

13.6 A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na Lei 14.133/21 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, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

13.7 O Poderes Executivo deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele 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.

13.8 O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado a multa de mora, na forma prevista em edital ou em contrato.

13.9 A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas na Lei 14.133/21.

13.10 É admitida a reabilitação do licitante ou contratado perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, exigidos, cumulativamente:

I - reparação integral do dano causado à Administração Pública;

II - pagamento da multa;

III - transcurso do prazo mínimo de 1 (um) ano da aplicação da penalidade, no caso de impedimento de licitar e contratar, ou de 3 (três) anos da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade;

IV - cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;

V - análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos neste artigo.

13.11 A sanção pelas infrações previstas nos incisos VIII e XII do caput do art. 155 da Lei 14.133/21 exigirá, como condição de reabilitação do licitante ou contratado, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.

14. DAS OBRIGAÇÕES

14.1 DA CONTRATADA:

14.1.1 A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo exclusivamente seus riscos e despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

14.1.2 Executar o objeto deste edital em perfeitas condições, no prazo, quantidade e local indicado pela Secretaria Requisitante, em estrita observância das especificações deste Edital e da proposta, acompanhado da respectiva nota fiscal constando detalhadamente.

14.1.3 Acatar e atender as reclamações quanto às especificações e qualidade dos produtos fornecidos, sanando eventuais deficiências no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades, o que não atenda às especificações do contrato e cumprimento dos prazos previamente estabelecidos;

14.1.4 Responsabilizar-se pelo atendimento às chamadas para fornecimento não previsto inicialmente decorrente de situações emergenciais no prazo máximo de 05 (cinco) horas a partir do registro comprovado do chamado junto à CONTRATADA, bem como pelas possíveis variações de demanda em conformidade com o prazo de entrega estabelecido pela CONTRATANTE;

14.1.5 Serão de inteira responsabilidade da proponente vencedora, as despesas diretas ou indiretas tais como: transporte, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários ou de classe, indenizações civis e qualquer outra que for devido a empregados no desempenho dos serviços de

entrega do objeto deste Contrato, ficando ainda o Contratante, isento de qualquer vínculo empregatício com os mesmos.
14.1.6 Substituir no prazo de 10 (dez) dias úteis, o bem não aceito pelo responsável pelo recebimento, por defeito ou por não atender as especificações do contrato.
14.1.7 Deverá fornecer suporte técnico ao **CLIENTE** das 08:00 as 18:00, de segunda a sexta-feira para **falha leve** e 24 horas por dia, 7 dias por semana em caso de **falha grave**.
14.1.8 Considera-se **falha leve**, problema no servidor ou softwares responsáveis pelo funcionamento do objeto deste contrato que afetam apenas funcionalidades ou que não impeçam a comunicação do **CLIENTE**.
14.1.9 Considera-se **falha grave**, problema no servidor ou softwares responsáveis pelo funcionamento do objeto deste contrato que impeçam completamente o funcionamento e comunicação do **CLIENTE**.
14.1.10 Atender as solicitações técnicas do **CLIENTE** consideradas **falha grave** em no máximo 2 (três) horas.
14.1.11 Atender as solicitações técnicas do **CLIENTE** consideradas **falha leve** em no máximo 8 horas.
14.1.12 Todas as despesas de transporte, hospedagem, alimentação e hora técnica para viagens a Prefeitura, pontos externos de atendimento no perímetro urbano e no interior do município, serão por conta da Contratada.
14.1.13 A contratada deverá realizar treinamento sobre o uso dos equipamentos por ela fornecidos aos usuários e treinamento sobre a Plataforma Multicanal aos colaboradores indicados pelo gestor contratual da Prefeitura Municipal de Erval Velho / SC. Os mesmos poderão ser feitos através de aula de forma remota, presencial ou gravadas.
14.1.14 Todas as despesas referentes aos serviços de manutenção dos equipamentos e da plataforma multicanal fornecidos para atender ao item 10, incluindo troca de aparelhos, durante o prazo de vigência do contrato ficarão a cargo da contratada.
14.1.15 Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito Federal, Estadual ou Municipal, bem ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação do Município de Erval Velho/SC, inclusive quanto aos preços praticados no contrato.
14.1.16 Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, em 3 (três) dias úteis, durante todo o período de vigência do contrato decorrente desta proposição.
14.1.17 Levar, imediatamente, ao conhecimento da Gestão Contratual, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.
14.1.18 Manter-se, durante todo o período de vigência e execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas e com todas as condições que culminaram em sua habilitação e qualificação no processo licitatório.
14.1.19 Assegurar-se da boa prestação do serviço, verificando periodicamente o seu bom desempenho.
14.1.20 Contratada deverá prestar o serviço de assessoria nas contas telefônicas do Município de Erval Velho/SC, orientando quanto ao uso do serviço de telefonia, ajuste de planos e cancelamento/instalação de linhas telefônicas quando necessário.
14.1.21 Fornecer canal de atendimento para suporte através de telefone, WhatsApp, Telegram, e-mails e chamados online.
14.1.22 A contratada deverá disponibilizar um aplicativo, possibilitando chamadas entre ramais, números externos, conferências, transferência de ligações e chamadas de vídeo, para instalação nos telefones celulares daquelas pessoas indicadas pelo gestor do contrato, melhorando a mobilidade, permitindo a utilização do serviço mesmo fora de sua sala. Gerando dessa forma economia quanto ao uso da telefonia móvel. Ficando a cargo da contratante a disponibilização de acesso a dados móveis para o perfeito funcionamento do software.

14.1.23 Providenciar o cancelamento e/ou portabilidade de todas as linhas atuais em até no máximo 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato
14.1.24 Em caso de término de contrato, por qualquer motivo, a contratada deve manter o serviço operante (mediante o pagamento normal) até a contratação de nova operadora e a completa instalação do sistema, sem prejuízo para a contratante.
14.1.25 A contratada deverá instalar a plataforma in cloud, pois minimiza risco de todos os pontos ficarem off-line em caso de falta de internet em um determinado local, os custos de hospedagem devem ser custeados pela contratada.

14.2 DA CONTRATANTE
14.2.1 Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
14.2.2 Permitir o livre acesso dos empregados, encarregados e/ou prepostos da CONTRATADA para a execução do contrato;
14.2.3 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados, encarregados e/ou prepostos da CONTRATADA, desde que inerentes ao objeto do Contrato.
14.2.4 Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido.
14.2.5 Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado.
14.2.6 Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos.
14.2.7 Em caso de atraso poderão ser cobrados juros e multas previstos na legislação vigente, suspenção parcial e suspenção total dos serviços prestados.
14.2.8 A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
14.2.9 Proporcionar livre acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, às suas dependências e equipamentos, quando se fizer premente e necessário ao bom andamento e prestação do serviço em apreço.
14.2.10 Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA durante o prazo de vigência do contrato.
14.2.11 Possuir site com certificado SSL valido, contendo a razão social e CNPJ inseridos no rodapé ou cabeçalho da página inicial.
14.2.12 Possuir e-mail corporativo do mesmo domínio do site.
14.2.13 Possuir conta criada ou fornecer permissão a contratada para criação de conta comercial no Facebook Business para posterior liberação junto a META.

Erval Velho/SC, 09 de julho de 2026.

Assinado digitalmente por:
JULIANE APARECIDA BROCARDO KUCHER
•••.066.269-••
Data: 09/07/2026 16:18

JULIANE APARECIDA BROCARDO KUCHER
SECRETÁRIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

RUA NEREU RAMOS, Nº 204, CENTRO, ERVAL VELHO, SC, CEP 89613-000
FONE: (49) 3542-1222 - e-mail: compras@ervalvelho.sc.gov.br
CNPJ nº 82.939.422/0001-91

SANDRA MASSON
SECRETÁRIA DE EDUCAÇÃO, CULTURA E DESPORTO.

NEODIR FAGUNDES
SECRETÁRIO DE TRANSPORTES, OBRAS E SERVIÇOS URBANOS

VALDOIR CARAFA
SECRETÁRIO DE AGRICULTURA E SANEAMENTO AMBIENTAL

e-Ciga
Ciga
Assinado digitalmente por:
EDGAR BRUNO DE SORDI
•••.405.989-••
Data: 10/07/2026 15:01

EDGAR BRUNO DE SORDI
SECRETÁRIO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HABITAÇÃO

e-Ciga
Ciga
Assinado digitalmente por:
SILVANO RODRIGO PRATTO
•••.570.619-••
Data: 09/07/2026 14:30

SILVANO RODRIGO PRATTO
GESTOR DO FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE ERVAL VELHO/SC