

AVISO DE LICITAÇÃO

PROCESSO N.º 55/2025
PREGÃO ELETRÔNICO N.º 23/2025

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO OBJETIVANDO: Contratação de empresa especializada para a locação, instalação, configuração e manutenção de uma central PABX IP, com o fornecimento de linhas fixas e todos os equipamentos necessários e suporte técnico, garantindo pleno funcionamento da solução.

(Ver Termo de Referência):

INÍCIO DO RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS: 05/09/2025 às 08h00min

LIMITE PARA RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS: 24/09/2025 às 08h30min

ABERTURA DAS PROPOSTAS: 24/09/2025 às 08h31min

INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA: 24/09/2025 às 10h30min

LOCAL: Município de Lavras do Sul nos seguintes endereços eletrônicos: <https://pregaobanrisul.com.br/> para anexar proposta financeira e participar da sessão de lances. No site do Banrisul – <https://pregaobanrisul.com.br/> para conhecer a íntegra do Edital e seus anexos.

REFERÊNCIA DE TEMPO: para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF).

PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: 60 (SESSENTA) DIAS

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO POR LOTE

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO: ITEM 17 DO EDITAL

CARLOS ALEXANDRE FIGUEIREDO PEREIRA

Portaria 236/2025

Pregoeiro

LAURA ALVES LEMOS

Portaria 309/2025

Pregoeira



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

LAVRAS DO SUL
TERRA DO QUI

PROCESSO N.º 055/2025 – PREGÃO ELETRÔNICO N.º 023/2025

MUNICÍPIO DE LAVRAS DO SUL/RS

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO, SECRETARIA DE OBRAS E TRANSPORTES, SECRETARIA DE SAÚDE, SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, SECRETARIA DE FINANÇAS E EXATORIA, SECRETARIA DE MEIO RURAL, SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, O GABINETE DO PREFEITO, A CÂMARA DE VEREADORES E AFMHHTC.

HORÁRIO: 10h30min

LOCAL: Pregão Online Banrisul – <https://pregaobanrisul.com.br/>

TIPO DE JULGAMENTO: Menor Preço por Lote

MODO DE DISPUTA: ABERTO

OBJETO: Contratação de empresa especializada para a locação, instalação, configuração e manutenção de uma central PABX IP, com o fornecimento de linhas fixas e todos os equipamentos necessários e suporte técnico, garantindo pleno funcionamento da solução.

O **PREFEITO MUNICIPAL DE LAVRAS DO SUL**, no uso de suas atribuições, torna público, para conhecimento dos interessados, a realização de licitação na modalidade pregão, na forma eletrônica, com sessão pública a ser realizada através do site Banrisul Pregão Online – <https://pregaobanrisul.com.br/>, mediante o pregoeiro Carlos Alexandre Figueiredo Pereira, designado pela Portaria n.º 236/2025 objetivando a contratação dos serviços descritos no item 2 deste Edital e Anexo I – Termo de Referência, e nos termos da Lei Federal n.º 14.133 de 1º de abril de 2021.

1. DO LOCAL, DATA E HORA:

1.1. A sessão pública será realizada no site do Banrisul – <https://pregaobanrisul.com.br/> às **10h30min do dia 24 de SETEMBRO de 2025**, horário de Brasília/DF.

1.2. Somente poderão participar da Sessão Pública as Empresas que apresentarem propostas através do site descrito no item **1.1.**, até as 8h30min do mesmo dia.

2. DO OBJETO:

2.1. Constitui objeto da presente licitação a contratação de empresa especializada para a locação, instalação, configuração e manutenção de uma central PABX IP, com o fornecimento de linhas fixas e todos os equipamentos necessários e suporte técnico, garantindo pleno funcionamento da solução, conforme itens e quantitativos descritos abaixo, bem como, no **Termo de Referência – Anexo I**.

LOTE	DETALHAMENTO DO SERVIÇO	QTD.	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR ANUAL
01	LOCAÇÃO, INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, MANUTENÇÃO DE UMA CENTRAL PABX IP	12	R\$ 6.799,75	R\$ 81.597,00
	DEVERÁ SER COMPOSTA POR:			



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 – Centro, Cx. Postal 05 – Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

	<p>01 UND DE LICENÇA DE SOLUÇÃO DE PABX IP PARA 45 RAMAIS COM FORNECIMENTO DE MINUTOS ILIMITADOS PARA FIXO E MÓVEL NACIONAL.</p> <p>02 UND DE LICENÇA DE SOLUÇÃO DE PABX IP PARA 12 RAMAIS COM FORNECIMENTO DE MINUTOS ILIMITADOS PARA FIXO E MÓVEL NACIONAL.</p> <p>01 UND DE LINHA DE 0800 COM 04 CANAIS DE LIGAÇÕES SIMULTANEAS</p> <p>02 UND DE LINHA DE 0800 COM 02 CANAIS DE LIGAÇÕES SIMULTANEAS</p> <p>64 UND LOCAÇÃO DE TELEFONE IP 10/100 MBPS. CONTAS SIP: 1 CONTA SIP OU MAIS,; DISPLAY: LCD, LED INDICAÇÃO DE CHAMADAS E MENSAGENS EM ESPERA; RECURSOS ÁUDIO: SUPORTE A ÁUDIO HD, FULL-DUPLEX, SUPORTE A CODECS G.711, G.723.1, G.729, ILBC. PORTAS ETHERNET RJ45 10/100 MBPS COM SUPORTE A POWER OVER ETHERNET. 1 PORTA RJ9 PARA FONE DE OUVIDO.</p> <p>05 UND ATA – ADAPTADOR TELEFONICO ANALÓGICO.</p>			
--	---	--	--	--

O valor estimado para esse processo é de **R\$ 81.597,00 (oitenta e um mil quinhentos e noventa e sete reais)**.

Os serviços/objetos da presente contratação possuem natureza de serviços comuns, sendo processados pela modalidade Pregão, na forma eletrônica.

O prazo de vigência da contratação é de 12 meses, contados da Assinatura do Contrato, prorrogável para até 120 meses, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

O serviço objeto da presente licitação é enquadrado como continuado, tendo em vista o caráter essencial em sua prestação.



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 – Centro, Cx. Postal 05 – Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

DA JUSTIFICATIVA:

A contratação de serviços de telefonia fixa sobre IP para a Prefeitura Municipal de Lavras do Sul, a Fundação Hospitalar Dr. Honor Teixeira da Costa e a Câmara de Vereadores é fundamental para garantir a continuidade e a excelência nos serviços administrativos e operacionais prestados à população. Atualmente, diversos setores dessas instituições enfrentam desafios significativos devido a descontinuidade dos serviços prestados pela operadora OI. A ausência de telefones fixos tem gerado impactos negativos no andamento dos processos internos, como na gestão de informações, na comunicação entre setores e na execução de atividades essenciais, como o controle financeiro, a emissão de documentos e o atendimento à população de forma eficiente. Além disso, a falta de infraestrutura tecnológica adequada impede uma gestão pública mais ágil, transparente e eficiente.

Justifica-se pela necessidade de existir um canal de comunicação entre setores bem como a dos municípios com os setores da administração pública, visto que a operadora anterior abandonou os serviços que eram antes prestados, também um canal de ouvidoria conforme manda a lei.

DA CONTRATAÇÃO:

Os requisitos de cada item da contratação estão descritos no Termo de Referência.

SUSTENTABILIDADE:

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

SUBCONTRATAÇÃO:

- A Contratada somente poderá subcontratar o serviço de 0800, contudo, permanecerá solidariamente responsável por todas as obrigações e responsabilidades previstas neste contrato, independentemente da subcontratação. A subcontratação não exime a contratada da responsabilidade pelo cumprimento integral das condições contratuais.

GARANTIA DA CONTRATAÇÃO:

- Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

VISTORIA:

- Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

1 - Manter, durante todo o prazo de vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação compatíveis com a obrigação assumida;

2 - Observância das normas técnicas adequadas;

3 - Responder, em relação aos seus empregados, por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, bem como todas as demais despesas decorrentes da execução do presente contrato, tais como salários, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, vale-refeição, vale-transporte, ou outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo governo;

4 - Comunicar irregularidades de caráter urgente;

5 - Prestar esclarecimentos que forem solicitados pela Administração;

6 - Executar os serviços, objeto deste contrato, nos prazos fixados no edital e na proposta da **CONTRATADA**;

7 - Executar o serviço de modo satisfatório e de acordo com as determinações do Município;



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

8 - Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus empregados, qual for, ainda que no recinto da **CONTRATANTE**;

9 - Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a **CONTRATANTE**;

10 - Assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido em dependência da **CONTRATANTE**;

11 - Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionada aos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência; e

12 - Assumir ainda, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação desta licitação.

13 - Prestar informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATANTE**, inclusive responder aos questionamentos realizados pela Secretaria Gerenciadora do contrato;

14 - A empresa contratada deverá apresentar comprovação do vínculo empregatício e ou contrato de prestação de serviços, dos profissionais responsáveis, com os devidos registros válidos.

15 - Prestar contas dos serviços executados, através de relatórios descritivos, entregues juntamente às notas fiscais.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CONDIÇÕES DE IMPLANTAÇÃO:

A implantação deverá atender os prazos estabelecidos:



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrassdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

- a) Alinhamento do projeto de implantação em até 5 (cinco) dias após assinatura do contrato.
- b) Conclusão da implantação em até 30 dias após o recebimento da ordem de compra/serviço.

MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS:

- A contratada deverá disponibilizar todos os equipamentos necessários para a instalação dos aparelhos IP.
- É de responsabilidade da Contratada a instalação nos pontos indicados na reunião de Projeto de implantação.
- A contratante fornecerá o link de dados para a utilização da telefonia IP no Município.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS PABX IP EM NUVEM:

INFRAESTRUTURA GERAL:

- Comunicação VoIP com suporte integral ao protocolo SIP v2 (RFC 3261).
- Compatibilidade integral com redes IPv4 e IPv6.
- Solução totalmente hospedada em nuvem.
- Datacenter certificado nas normas ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR, HITRUST CSF ou TIER III.
- Interface web segura com protocolo HTTPS.
- Alta disponibilidade configurada com redundância e failover automático, garantindo continuidade operacional.

COMPATIBILIDADE COM DISPOSITIVOS E PLATAFORMAS:

- Suporte a Softphones desktop (Windows, Linux, MacOS) e móveis (Android, iOS).
- Compatível com dispositivos SIP físicos e ramais analógicos através de gateways específicos.
- Integração nativa WebRTC em navegadores (Chrome, Firefox, Edge) dispensando instalação adicional.

PROTOCOLOS E SEGURANÇA:

- Cumprimento integral das normas RFC: 1889, 2833, 3261, 4566.
- Segurança avançada com criptografia TLS 1.2, DTLS e SRTP utilizando algoritmos AES-128, AES-192 e AES-256.
- Suporte a VLAN IEEE 802.1Q e cancelamento de eco conforme ITU-T G.165/G.168.

CODECS SUPORTADOS:

- Áudio: G.711, G.722, G.723.1, G.726, G.729, Opus, Speex, GSM, ILBC para áudio HD.
- Vídeo: H.263, H.263+, H.264, VP8, VP9 para comunicação visual otimizada.

MONITORAMENTO E DIAGNÓSTICO AVANÇADO:

- Ferramentas em tempo real para análise detalhada da sinalização SIP e fluxo RTP.
- Diagnóstico gráfico avançado com relatórios de perdas, latência e qualidade.

RELATÓRIOS GERENCIAIS E OPERACIONAIS DETALHADOS:

- Relatórios detalhados de desempenho de rede, chamadas realizadas e recebidas, métricas operacionais e uso.
- Relatórios especializados em CAPS, ASR, NER, geolocalização, callbacks, transferências e classificação das chamadas.



- Exportação em formatos PDF e CSV.

ADMINISTRAÇÃO CENTRALIZADA E GESTÃO:

- Interface web centralizada e multilíngue (Português BR, Inglês, Espanhol).
- Perfis de acesso detalhados com múltiplos níveis de segurança configuráveis.
- Dashboard completo exibindo status operacional, utilização de recursos e tráfego da rede.
- Backup automatizado com armazenamento local, remoto e integração com protocolos CIFS, SSH, NFS, Amazon AWS.

FUNCIONALIDADES AVANÇADAS:

- Unidade de Resposta Audível (URA) multinível e multi-idíomas com suporte ao formato .WAV.
- Filas e grupos ilimitados para atendimento personalizado.
- Roteamento inteligente automático baseado em origem, horário e critérios específicos.
- Discagem Direta Ramal (DDR), Identificador de Chamadas (BINA), Distribuição Automática de Chamadas (DAC).
- Callback nativo com integrações "Me Ligue" e "Click-to-Call".

GRAVAÇÃO AVANÇADA DE CHAMADAS:

- Gravação automática configurável por ramais e departamentos.
- Armazenamento em formatos WAV e MP3, reprodução via interface web.
- Numeração automática para rastreamento e busca eficiente, gravações com anúncio automático do protocolo e gravação estéreo diferenciada por canal.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO:

- Pesquisa multinível configurável com indicadores integrados CSAT e NPS.
- Associações entre gravações e relatórios detalhados.

PLATAFORMA OMNICHANNEL COMPLETA:

- Integração com Whatsapp Business API, Telegram, SMS, Instagram, Facebook Messenger, Twitter e chat web. Com disponibilização de 1 usuário.
- Interface única para atendimento simultâneo e gerenciamento centralizado.
- Ferramentas avançadas para gestão de filas, agentes e priorização de atendimentos.

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E AUTOMAÇÃO:

- Assistência ao atendimento com IA regenerativa (ChatGPT, Gemini, Llama).
- Transcrição automática com Text-to-Speech (TTS).
- Detecção de palavras-chave (Keyword Spotting) automática em canais omnichannel.

RELATÓRIOS ANALÍTICOS AVANÇADOS COM IA:

- Geração automática de resumos e análise de sentimento para chats e chamadas telefônicas.
- Exibição visual em formato "chat" com separação clara entre interlocutores.



FERRAMENTAS COMPLEMENTARES:

- Discadores automáticos: progressivo, preditivo, preview e URA.
- Classificação avançada de chamadas (uAnalytics).
- Direcionamento inteligente baseado em consultas externas via APIs e webservices.

MONITORAMENTO DE PRODUTIVIDADE:

- Gravação automática das telas dos agentes.
- Dashboards analíticos personalizados por Posição de Atendimento (PA).

SEGURANÇA E CONFORMIDADE LEGAL:

- Gerenciamento rigoroso de acessos e políticas avançadas de senhas.
- Total conformidade com LGPD e demais regulamentações de segurança e privacidade.

SISTEMA DE ALERTAS E NOTIFICAÇÕES:

- Alertas automáticos via e-mail e SMS para eventos críticos como desconexões, armazenamento limitado e falhas operacionais.

SOLUÇÃO DE DISCAGEM GRATUITA:

O serviço deverá contemplar as seguintes características:

- Fornecimento de um número 0800 exclusivo para a instituição, com 04 canais ilimitados para fixo e móvel nacional;
- Atendimento a chamadas originadas de telefones fixos e móveis de qualquer região do Brasil;
- Disponibilidade mínima de 99,5% no mês;
- Roteamento de chamadas para diferentes unidades ou setores conforme necessidade;
- Possibilidade de configuração de URA (Unidade de Resposta Audível) personalizada;
- Relatórios detalhados de chamadas, incluindo volume de chamadas recebidas, tempo médio de atendimento, chamadas atendidas/não atendidas e outras métricas relevantes;
- Suporte técnico 24x7 para manutenção e suporte operacional;

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

- 1** - Efetuar o pagamento no prazo previsto no contrato;
- 2** - Permitir o acesso de funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, no local da execução do objeto e a dados e informações necessárias ao desempenho das atividades contratuais;
- 3** - Impedir a execução do contrato por terceiro estranho ao contrato;
- 4** - Prestar informações e os devidos esclarecimentos atinentes ao objeto solicitados pela CONTRATADA para a regular execução do objeto;
- 5** - Solicitar correções ao serviço prestado, quando em desacordo com as especificações do objeto, recusando os serviços que estiverem fora das especificações constantes no contrato;
- 6** - Notificar a CONTRATADA, através da Secretaria responsável pela fiscalização do contrato ou pelo fiscal do contrato, a fazer a reparação dos mesmos, caso necessário;
- 7** - Obriga-se também a CONTRATANTE, a não entregar os sistemas, nem permitir seu uso por terceiros, resguardando da mesma forma, manuais, instruções e outros materiais pertinentes aos sistemas licenciados, mantendo-os no uso restrito de seus agentes e prepostos, vedando cópias, reproduções e divulgação a qualquer título e sob qualquer forma, por qualquer pessoa;



8 - Designar os servidores, que serão responsáveis pelo acompanhamento e coordenação de todo o processo envolvendo a utilização dos sistemas.

9 - Promover por intermédio de Servidor Designado, o acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato, rejeitando aqueles que não atenderem a qualidade exigida, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo corretivas por parte da contratada;

10 - A contratante compromete-se a prestar todas as informações necessárias à contratada, bem como proporcionar todas as condições para o perfeito andamento da presente contratação, realizando os pagamentos das Notas Fiscais entregues quando do serviço, nos prazos aqui estipulados.

DO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO:

A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos seguintes servidores: **Lanes da Silva Rodrigues** – Secretaria de Saúde; **Estéfani Dias Freitas Jardim** – Gabinete do Prefeito; **Sandra Saraiva de Saraiva** – Secretaria de Assistência Social; **Luciano Pires Machado** – Secretaria do Meio Rural; **Elcenira de Oliveira Alves Saraiva** – Secretaria de Finanças (Exatoria); **Adriana Freitas Delabary** – Secretaria de Finanças (Contabilidade); **Cristian Leivas Gonçalves** – Secretaria de Finanças (Tesouraria); **Daniele da Silva Moreira** – Secretaria de Administração; **Fabricio Fernandes Teixeira** – Secretaria de Obras; **Patricia Camargo Munhoz** – Secretaria de Educação; **João Rafael Ribeiro Brito** – Câmara de Vereadores; **Eduarda Mazzini de Lima** – FMHHTC, ou por seu(s) respectivo(s) substituto(s).

Dentre as responsabilidades do(s) fiscal(is) está a necessidade de anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, inclusive quando de seu fiel cumprimento, determinando o que for necessário para a regularização de eventuais faltas ou defeitos observados.

3. CREDENCIAMENTO E PARTICIPAÇÃO DO CERTAME:

3.1. Para participar do certame, o licitante deve providenciar o seu credenciamento com atribuição de chave e senha, diretamente junto ao provedor do sistema, onde deverá informar-se a respeito do seu funcionamento, regulamento e instruções para a sua correta utilização.

3.2. As instruções para o credenciamento podem ser acessadas no seguinte sítio eletrônico <https://pregaobanrisul.com.br/>

3.3. É de responsabilidade do licitante, além de credenciar-se previamente no sistema eletrônico utilizado no certame e de cumprir as regras do presente edital:

3.3.1. Responsabilizar-se formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumir como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.3.2. Acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e responsabilizar-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

3.3.3. Comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

3.3.4. Utilizar a chave de identificação e a senha de acesso para participar do pregão na forma eletrônica.

3.3.5. Solicitar o cancelamento da chave de identificação ou da senha de acesso por interesse próprio.

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO:

4.1. **Poderão participar deste Pregão** os interessados cujo ramo de atividade seja pertinente e compatível ao objeto desta licitação, que atenderem a todas as exigências, constantes deste Edital e seus Anexos e da legislação a ele correlata, inclusive quanto à documentação, e que estejam devidamente credenciadas, através do site <https://pregaobanrisul.com.br/>;



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 – Centro, Cx. Postal 05 – Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

4.2. A participação no Pregão Eletrônicos e dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio da Plataforma Eletrônica, observada data e horário limite estabelecido.

4.3. A participação nesta licitação importa à proponente na irrestrita aceitação das condições estabelecidas no presente Edital, bem como, a observância dos regulamentos, normas administrativas e técnicas aplicáveis, inclusive quanto a recursos. A não observância destas condições ensejará no sumário IMPEDIMENTO da proponente, no referido certame;

4.4. Não cabe aos licitantes, após sua abertura, alegação de desconhecimento de seus itens ou reclamação quanto ao seu conteúdo. Antes de elaborar suas propostas, as licitantes deverão ler atentamente o Edital e seus anexos, devendo estar em conformidade com as especificações do ANEXO I (TERMO DE REFERÊNCIA);

4.5. Como requisito para participação no PREGÃO ELETRÔNICO o Licitante deverá manifestar, em campo próprio do Sistema Eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta de preços está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório, bem como a descritiva técnica constante do ANEXO I (TERMO DE REFERÊNCIA);

4.6. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o licitante às sanções previstas no edital e Lei Federal nº 14.133;

4.7. COMO CONDIÇÃO PARA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO, A LICITANTE ASSINALARÁ “SIM” OU “NÃO” EM CAMPO PRÓPRIO DO SISTEMA ELETRÔNICO, RELATIVO ÀS SEGUINTE DECLARAÇÕES:

4.7.1. Que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49;

4.7.1.1. Nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;

4.7.1.2. Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte.

4.7.2. Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;

4.7.3. Que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

4.7.4. Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

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

4.7.6. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

4.7.7. Declaração de inexistência de Servidor Público ou Agente Político no quadro funcional da Empresa.

4.7.8. Independentemente de declaração expressa, a simples apresentação de proposta implica submissão a todas as condições estipuladas neste Edital e seus Anexos, sem prejuízo da estrita observância das normas contidas na legislação mencionada em seu preâmbulo;

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO:

5.1. As propostas e os documentos de habilitação exigidos no edital deverão ser enviados exclusivamente por meio do sistema eletrônico, devendo as propostas ser enviadas até a data e horário estabelecidos no preâmbulo, observando o item 6 deste edital, sendo que a habilitação constante do item 7, deverá ser anexada, em campo próprio, em momento oportuno, quando da abertura de prazo ao(s) vencedor(es).

5.1.1. O licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema, sendo que a falsidade da Declaração sujeitará o licitante às sanções legais;



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrassdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

5.1.2. O cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital, respondendo o declarante pela veracidade das suas informações, na forma da lei (art. 63, I).

5.1.3. Que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas (art. 63, IV).

5.1.4. O cumprimento dos requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, microempreendedor individual, produtor rural pessoa física, agricultor familiar ou sociedade cooperativa de consumo, **se for o caso**, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 ao 49 da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006, como condição para aplicação do disposto no item **4.7.1** deste edital (art. 4º, §1º, I).

5.1.5. Declaração de observância do limite de R\$ 4.800.000,00 na licitação, limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte (art. 4º, § 2º).

5.1.6. Que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

5.2. Outros eventuais documentos complementares à proposta e à habilitação, que venham a ser solicitados pelo pregoeiro, deverão ser encaminhados no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis.

6. PROPOSTA:

6.1. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de abertura da sessão do pregão, estabelecida no preâmbulo desse edital.

6.2. Os licitantes deverão registrar suas propostas no sistema eletrônico, mediante o preenchimento dos seguintes campos:

6.2.1. Valor unitário e total do item;

6.2.2. Marca;

6.2.3. Fabricante;

6.2.4. Descrição detalhada do objeto, contendo as informações conforme à especificação do Termo de Referência: indicando, no que for aplicável, o modelo, prazo de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso;

6.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada;

6.4. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens;

6.5. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto; Para fins de habilitação neste pregão, a licitante deverá enviar os seguintes documentos, observando o procedimento disposto no item 5 deste Edital:

7.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

a) Ato constitutivo:

I - No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede ou;

II - Ato constitutivo - Estatuto ou Contrato Social - e alterações em vigor, devidamente registradas e arquivadas na repartição competente, para as Sociedades Comerciais, e, em se tratando de Sociedades por Ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, ou;

III - Inscrição do ato constitutivo, no caso de Sociedades Cíveis, acompanhada de prova da diretoria em exercício, ou;

IV - Decreto de autorização, em se tratando de empresas 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;



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

V - 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.portaldoempreendedor.gov.br, ou;

VI - No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada-EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores, ou;

b) Caso o representante legal da empresa, não seja sócio-gerente ou diretor, deverá anexar instrumento público ou particular de procuração, a fim de comprovar os poderes do outorgante.

c) Prova de inscrição no **Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ/MF)** ou comprovante de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF).

7.2. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA:

a) Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, emitida pela Caixa Econômica Federal em vigor;

b) Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de **Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT)**, ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com os mesmos efeitos da CNDT conforme lei 12.440, de 07 de julho de 2011, em vigor;

c) Prova de regularidade para com a Fazenda Federal e a Seguridade Social, incluindo os Débitos Previdenciários, mediante apresentação de **Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União**, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil ou pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, em vigor;

d) Prova de regularidade para com a **Fazenda Estadual** do domicílio ou sede da licitante, mediante apresentação de certidão emitida pela Secretaria competente do Estado em vigor;

e) Prova de regularidade para com a **Fazenda Municipal** do domicílio ou sede da licitante, mediante apresentação de certidão emitida pela Secretaria competente do Município;

f) Declaração de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, conforme o modelo do Decreto Federal nº 4.358/2002;

g) Declaração de cumprimento das exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.3. HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

a) Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, em prazo não superior a **60 dias** da data designada para a apresentação do documento;

7.4. Declaração de endereço eletrônico (e-mail) e telefones de contato de acordo com **ANEXO III – DECLARAÇÃO PARA CONTATO**.

7.4.1. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

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

b) atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

7.4.2. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de licitação poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado registrado e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8. VEDAÇÕES:

8.1. Não poderão disputar licitação ou participar da execução do contrato, direta ou indiretamente:

a) Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

b) 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;

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

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

e) agente público do órgão licitante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria. (art. 9º, §1º).

8.2. O impedimento de que trata a alínea “a” do item 8.1, supra, será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, como intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

8.3. Durante a vigência do contrato, é vedado ao contratado contratar cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do órgão contratante ou de agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato (art. 48, parágrafo único).

9. ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA:

9.1. No dia e hora indicados no preâmbulo, o pregoeiro abrirá a sessão pública, mediante a utilização de sua chave e senha.

9.2. O licitante poderá participar da sessão pública na internet, mediante a utilização de sua chave de acesso e senha, e deverá acompanhar o andamento do certame e as operações realizadas no sistema eletrônico durante toda a sessão pública do pregão, ficando responsável pela perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão, conforme item 3.3.2 deste Edital.

9.3 A comunicação entre o pregoeiro e os licitantes ocorrerá mediante troca de mensagens em campo próprio do sistema eletrônico.

9.4. Iniciada a sessão, as propostas de preços contendo a descrição do objeto e do valor estarão disponíveis na internet.

10. CLASSIFICAÇÃO INICIAL DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES:

10.1. O pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará fundamentadamente aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital.

10.2 Serão desclassificadas as propostas que:

a) contiverem vícios insanáveis;

b) não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas no edital;

c) apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação;

d) não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

e) apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável.

10.3. A verificação da conformidade das propostas poderá ser feita exclusivamente em relação à proposta mais bem classificada.

10.4. Quaisquer inserções na proposta que visem modificar, extinguir ou criar direitos, sem previsão no edital, serão tidas como inexistentes, aproveitando-se a proposta no que não for conflitante com o instrumento convocatório.

10.5. As propostas classificadas serão ordenadas pelo sistema e o pregoeiro dará início à fase competitiva, oportunidade em que os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

10.6. Somente poderão participar da fase competitiva os autores das propostas classificadas.



10.7. Serão aceitos somente lances em moeda corrente nacional (R\$), com VALORES UNITÁRIOS E TOTAIS com no máximo 02 (duas) casas decimais após a vírgula, considerando as quantidades constantes no OBJETO deste edital.

10.8. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos e serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do seu autor, observando o horário fixado para duração da etapa competitiva, e as seguintes regras:

10.8.1. O licitante será imediatamente informado do recebimento do lance e do valor consignado no registro.

10.8.2. O licitante somente poderá oferecer valor inferior ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema.

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

10.8.4 Serão considerados intermediários os lances iguais ou superiores ao menor já ofertado;

10.8.5 Após a definição da melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), a Administração poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

10.9 A Administração poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade das propostas ou exigir dos licitantes que ela seja demonstrada.

11. MODO DE DISPUTA:

11.1 Será adotado o modo de disputa aberto, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, observando as regras constantes no item 9.

11.2. Na fase de lances, o pregoeiro poderá, em consequência da quantidade de itens do pregão, no início da fase de lances de cada lote ou item, estabelecer uma quantidade aproximada entre dois e dez itens, para a disputa simultânea;

11.3. A etapa competitiva, de envio de lances na sessão pública, durará 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

11.4. A prorrogação automática da etapa de envio de lances será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.

11.5. Na hipótese de não haver novos lances, a sessão pública será encerrada automaticamente.

11.6. Encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, o pregoeiro poderá, assessorado pela equipe de apoio, admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço, mediante justificativa.

11.7. Na hipótese de o sistema eletrônico desconectar para o pregoeiro no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

11.8. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro horas) após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico <https://pregaobanrisul.com.br/>

11.9. Incumbirá à licitante acompanhar as operações no Sistema Eletrônico durante a sessão pública do Pregão Eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo Sistema ou de sua desconexão;

12. CRITÉRIOS DE DESEMPATE:

12.1. Encerrada etapa de envio de lances, será apurada a ocorrência de empate, nos termos dos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, sendo assegurada, como critério do desempate, preferência de contratação para as beneficiárias que tiverem apresentado as declarações de que tratam os itens 5.2.3 e 5.2.4 deste Edital;

12.1.1. Entende-se como empate, para fins da Lei Complementar nº 123/2006, aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas beneficiárias sejam iguais ou superiores em até 5% (cinco por cento) à proposta de menor valor.

12.1.2. Ocorrendo o empate, na forma do subitem anterior, proceder-se-á da seguinte forma:

a) A beneficiária detentora da proposta de menor valor será convocada via sistema para apresentar, no prazo de 5 (cinco) minutos, nova proposta, inferior àquela considerada, até então, de menor preço, situação em que será declarada vencedora do certame.



b) Se a beneficiária, convocada na forma da alínea anterior, não apresentar nova proposta, inferior à de menor preço, será facultada, pela ordem de classificação, às demais microempresas, empresas de pequeno porte ou cooperativas remanescentes, que se enquadrarem na hipótese do item 12.1. deste edital, a apresentação de nova proposta, no prazo previsto na alínea a deste item.

12.1.3. O disposto no item 12.1.2. não se aplica às hipóteses em que a proposta de menor valor inicial tiver sido apresentado por beneficiária da Lei Complementar nº 123/2006.

12.1.4. Se não houver licitante que atenda ao item 12.1 e seus subitens, serão utilizados os seguintes critérios de desempate, nesta ordem (conforme art. 60):

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

b) avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual serão utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações decorrentes de outras contratações;

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

12.2. Em igualdade de condições, se não houver desempate, será assegurada a preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

a) empresas estabelecidas no território do Estado do Rio Grande do Sul;

b) empresas brasileiras;

c) empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

d) empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei n.º 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

13. NEGOCIAÇÃO E JULGAMENTO:

13.1. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, inclusive com a realização do desempate, se for o caso, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta.

13.2 A resposta à contraproposta e o envio de documentos complementares, necessários ao julgamento da aceitabilidade da proposta, inclusive a sua adequação ao último lance ofertado, que sejam solicitados pelo pregoeiro, deverão ser encaminhados no prazo fixado no item 5.3 deste Edital.

13.3. Encerrada a etapa de negociação, será examinada a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao valor de referência da Administração.

13.4. Não serão consideradas, para julgamento das propostas, vantagens não previstas no edital.

13.5. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, que apresentar preço final superior ao preço máximo fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível;

13.6. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

13.7. O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

14. VERIFICAÇÃO DA HABILITAÇÃO

14.1. Os documentos de habilitação, de que tratam os itens 7.1, 7.2 e 7.3, enviados nos termos do item 5.1, todos deste edital, serão examinados pelo pregoeiro, que verificará a autenticidade das certidões junto aos sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores.

14.2. As certidões apresentadas na habilitação, que tenham sido expedidas em meio eletrônico, serão tidas como originais após terem a autenticidade de seus dados e certificação digital conferidos pela Administração, dispensando nova apresentação, exceto se vencido o prazo de validade.

14.3. 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 sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de inabilitação;



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrassdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

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

14.5. 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;

14.6. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes à Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil ou pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, por constar no próprio documento que é válido para matriz e filiais, bem assim quanto ao Certificado de Regularidade do FGTS, quando o licitante tenha o recolhimento dos encargos centralizado, devendo, desta forma, apresentar o documento comprobatório de autorização para a centralização.

14.7. A beneficiária da Lei Complementar nº 123/2006, que tenha apresentado a declaração exigida no item 5.2.3 e 5.2.4 deste Edital e que possua alguma restrição na comprovação de regularidade fiscal e/ou trabalhista, terá sua habilitação condicionada ao envio de nova documentação, que comprove a sua regularidade, em 5 (cinco) dias úteis, prazo que poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, a critério da Administração, desde que seja requerido pelo interessado, de forma motivada e durante o transcurso do respectivo prazo.

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

A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de até 02 (duas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

- A.** Ser redigida em língua portuguesa, digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo ser assinada pelo licitante ou seu representante legal;
- B.** Conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento;
- C.** A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso;
- D.** Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como, validade da proposta, marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada;
- E.** Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 12º, II da Lei nº 14.133/2021);
- F.** Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos;
- G.** A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação;
- H.** A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante;

14.9. As Certidões que não possuírem prazo de validade, somente serão aceitas com data de emissão não superior a 90 (noventa) dias consecutivos de antecedência da data de abertura da sessão deste Pregão;

14.10. Constatado o atendimento às exigências estabelecidas no Edital, o licitante será declarado vencedor, oportunizando-se a manifestação da intenção de recurso.

15. RECURSO:

15.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, será concedido o prazo de no mínimo **15 (quinze) minutos**, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual (is) decisão (ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema;



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

15.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso;

15.3. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito;

15.4. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses;

15.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, que, se não reconsiderar o ato ou a decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, encaminhará o recurso com a sua motivação à autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos;

15.6. O acolhimento do recurso implicará invalidação apenas de ato insuscetível de aproveitamento;

15.7. O recurso interposto dará efeito suspensivo ao ato ou à decisão recorrida, até que sobrevenha decisão final da autoridade competente (art. 168).

16. ENCERRAMENTO DA LICITAÇÃO:

16.1. Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e esgotados os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que poderá:

- a) determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;
- b) revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade;
- c) proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável;
- d) adjudicar o objeto e homologar a licitação.

17. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

17.1. O pagamento será realizado no prazo mínimo de 25 (vinte e cinco) dias após a entrega, e do recebimento da nota fiscal aprovada pelo servidor responsável pela fiscalização do contrato e por gestor da pasta.

17.2. 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, pro rata.

17.3. Serão processadas as retenções tributárias e previdenciárias nos termos da legislação que regula a matéria.

17.4. A nota fiscal/fatura emitida pelo fornecedor deverá conter, em local de fácil visualização, a indicação do número do processo e o número do pregão, a fim de acelerar o trâmite de recebimento do material e posterior liberação do documento fiscal para pagamento.

17.5. O preço será fixado e irrevogável, salvo as condições previstas na Lei Federal 14.133/2021, e suas alterações.

17.6. Poderá haver reequilíbrio, sendo este solicitado pela empresa e aceito pela administração municipal, devendo a empresa solicitante apresentar elementos que comprovem o aumento dos insumos. Havendo necessidade de reajustamento de preços, este será pelo IPCA, com data base vinculada à data do orçamento estimado, nos termos do § 7º do art. 25 da Lei nº 14.133/2021.

17.7. As despesas com a presente licitação correrão a conta da Dotação Orçamentária consignadas na proposta orçamentária do exercício, sendo informada no momento da contratação. A dotação orçamentária também poderá ser informada por ocasião da emissão da Nota de Empenho.

18. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1. O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

- a) dar causa à inexecução parcial do contrato;



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

b) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
c) dar causa à inexecução total do contrato;
d) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
e) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
f) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
h) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

i) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
j) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
l) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
m) praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).

18.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas no item

18.1 deste edital as seguintes sanções:

a) advertência;

b) multa de no mínimo 0,5% (cinco décimos por cento) e máximo de 30% (trinta por cento) do valor do objeto licitado ou contratado;

c) impedimento de licitar e contratar, no âmbito da Administração Pública direta e indireta do órgão licitante, pelo prazo máximo de 3 (três) anos;

d) declaração de inidoneidade para 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.

18.3. As sanções previstas nas alíneas “a”, “c” e “d” do item 18.2. do presente Edital poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista na alínea “b” do mesmo item.

18.4. 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, conforme previsto no item 18.2 do presente Edital.

18.5. 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.

18.6. A aplicação das sanções previstas no item 18.2 deste Edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

18.7. Na aplicação da sanção prevista no item 18.2, alínea “b”, do presente edital, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

18.8. Para aplicação das sanções previstas nas alíneas “c” e “d” do item 18.2 do presente Edital o licitante ou o contratado será intimado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

18.9. 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.

18.10. Serão indeferidas pela comissão, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.

18.11. A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos nesta Lei 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



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

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.

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

- a) reparação integral do dano causado à Administração Pública;
- b) pagamento da multa;
- c) 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;
- d) cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;
- e) análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos neste artigo.

18.13. A sanção pelas infrações previstas nas alíneas “h” e “m” do item 19.1 do presente Edital exigirá, como condição de reabilitação do licitante ou contratado, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.

19. PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES:

19.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório e os pedidos de impugnações poderão ser enviados ao pregoeiro, até três dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, por meio do seguinte endereço eletrônico: <https://pregaobanrisul.com.br/>

19.2. As respostas aos pedidos de esclarecimentos e às impugnações serão divulgadas no seguinte sítio eletrônico <https://pregaobanrisul.com.br/>;

20. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

20.1. A proponente que vier a ser contratada ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, por conveniência da Administração, dentro do limite permitido pelo artigo 125 da Lei nº 14.133/2021, sobre o valor inicial atualizado do contratado.

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

20.3. A Administração tem a prerrogativa de fiscalizar o cumprimento satisfatório do objeto da presente licitação, por meio de agente designado para tal função, conforme o disposto na Lei nº 14.133/2021.

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

20.5. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico, do pregão eletrônico <https://pregaobanrisul.com.br/> e no site do município <https://www.lavrasdosul.rs.gov.br> e também poderão ser lidos ou obtidas cópias no setor de Licitações, situado na Rua Cel. Meza, 373 - Centro - CEP: 97.390-000 - LAVRAS DO SUL -RS, nos dias úteis, no horário das 08:00 às 14:00 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados;

20.6. Uma vez incluído no processo licitatório, nenhum documento será devolvido;

20.7. Na análise da documentação e no julgamento das Propostas Comerciais, o Pregoeiro poderá, a seu critério, solicitar o assessoramento técnico de órgãos ou de profissionais especializados;

20.8. A participação do licitante nesta licitação implica no conhecimento integral dos termos e condições inseridas neste edital, bem como das demais normas legais que disciplinam a matéria;

20.9. A presente licitação não importa, necessariamente, em contratação, podendo o Município de LAVRAS DO SUL revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público, derivadas de fato superveniente comprovado, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação, mediante ato escrito e fundamentado, disponibilizado no sistema para conhecimento dos licitantes;

20.10. Toda a documentação apresentada neste edital e seus anexos são complementares entre si, de modo que qualquer detalhe que se mencione em um documento e se omita em outro será considerado especificado e válido;



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

20.11. Fica eleito o Foro da Comarca de Lavras do Sul para dirimir quaisquer litígios oriundos da licitação e do contrato dela decorrente, com expressa renúncia a outro qualquer, por mais privilegiado que seja.

20.12. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, o(s) seguinte(s) anexo(s):

20.13.1. ANEXO I - Termo de Referência;

20.13.2. ANEXO II - Minuta da Ata de Registro de Preços;

20.13.2. ANEXO III - Minuta de Contrato;

20.13.3. ANEXO IV - Declaração de Contato;

20.13.4. ANEXO V - Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas;

20.13.5 ANEXO VI - Declaração de Idoneidade;

20.13.6. ANEXO VII - Declaração de que não emprega menor.

Lavras do Sul/RS, 29 de abril de 2025.

Renan Leal Delabary
Prefeito Municipal de Lavras do Sul

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

DO OBJETO:

O presente documento tem por objetivo **Sistema de Registro de Preços para contratação de empresa especializada para a locação, instalação, configuração e manutenção de uma central PABX IP, com o fornecimento de linhas fixas e todos os equipamentos necessários e suporte técnico, garantindo pleno funcionamento da solução.**



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

LOTE	DETALHAMENTO DO SERVIÇO	QTD.	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR ANUAL
01	<p>LOCAÇÃO, INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, MANUTENÇÃO DE UMA CENTRAL PABX IP</p> <p>DEVERÁ SER COMPOSTA POR:</p> <p>01 UND DE LICENÇA DE SOLUÇÃO DE PABX IP PARA 45 RAMAIS COM FORNECIMENTO DE MINUTOS ILIMITADOS PARA FIXO E MÓVEL NACIONAL.</p> <p>02 UND DE LICENÇA DE SOLUÇÃO DE PABX IP PARA 12 RAMAIS COM FORNECIMENTO DE MINUTOS ILIMITADOS PARA FIXO E MÓVEL NACIONAL.</p> <p>01 UND DE LINHA DE 0800 COM 04 CANAIS DE LIGAÇÕES SIMULTANEAS</p> <p>02 UND DE LINHA DE 0800 COM 02 CANAIS DE LIGAÇÕES SIMULTANEAS</p> <p>64 UND LOCAÇÃO DE TELEFONE IP 10/100 MBPS.</p> <p>CONTAS SIP: 1 CONTA SIP OU MAIS,; DISPLAY: LCD, LED INDICAÇÃO DE CHAMADAS E MENSAGENS EM ESPERA; RECURSOS ÁUDIO: SUPORTE A ÁUDIO HD, FULL-DUPLEX, SUPORTE A CODECS G.711, G.723.1, G.729, ILBC. PORTAS ETHERNET RJ45 10/100 MBPS COM SUPORTE A POWER OVER ETHERNET. 1 PORTA RJ9 PARA FONE DE OUVIDO.</p> <p>05 UND ATA – ADAPTADOR TELEFONICO ANALÓGICO.</p>	01	R\$ 6.799,75	R\$ 81.597,00



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 – Centro, Cx. Postal 05 – Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

Estima-se para esse processo o valor de **R\$ 81.597,00 (oitenta e um mil quinhentos e noventa e sete reais)**.

1.1. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO E DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:

1.1.1. Sistema de Registro de Preços para contratação de empresa especializada para a locação, instalação, configuração e manutenção de uma central PABX IP, com o fornecimento de linhas fixas e todos os equipamentos necessários e suporte técnico, garantindo pleno funcionamento da solução.

DA JUSTIFICATIVA:

A contratação de serviços de telefonia fixa sobre IP para a Prefeitura Municipal de Lavras do Sul, a Fundação Hospitalar Dr. Honor Teixeira da Costa e a Câmara de Vereadores é fundamental para garantir a continuidade e a excelência nos serviços administrativos e operacionais prestados à população. Atualmente, diversos setores dessas instituições enfrentam desafios significativos devido a descontinuidade dos serviços prestados pela operadora OIA ausência de telefones fixos tem gerado impactos negativos no andamento dos processos internos, como na gestão de informações, na comunicação entre setores e na execução de atividades essenciais, como o controle financeiro, a emissão de documentos e o atendimento à população de forma eficiente. Além disso, a falta de infraestrutura tecnológica adequada impede uma gestão pública mais ágil, transparente e eficiente.

Justifica-se pela necessidade de existir um canal de comunicação entre setores bem como a dos municípios com os setores da administração pública, visto que a operadora local abandonou os serviços que eram antes prestados, também um canal de ouvidoria conforme manda a lei.

DA CONTRATAÇÃO:

Os requisitos de cada item da contratação estão descritos no Termo de Referência.

SUSTENTABILIDADE:

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

SUBCONTRATAÇÃO:

- A Contratada somente poderá subcontratar o serviço de 0800, contudo, permanecerá solidariamente responsável por todas as obrigações e responsabilidades previstas neste contrato, independentemente da subcontratação. A subcontratação não exime a contratada da responsabilidade pelo cumprimento integral das condições contratuais.

GARANTIA DA CONTRATAÇÃO:

- Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

VISTORIA:

- Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

1 - Manter, durante todo o prazo de vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação compatíveis com a obrigação assumida;

2 - Observância das normas técnicas adequadas;



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

3 - Responder, em relação aos seus empregados, por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, bem como todas as demais despesas decorrentes da execução do presente contrato, tais como salários, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, vale-refeição, vale-transporte, ou outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo governo;

4 - Comunicar irregularidades de caráter urgente;

5 - Prestar esclarecimentos que forem solicitados pela Administração;

6 - Executar os serviços, objeto deste contrato, nos prazos fixados no edital e na proposta da **CONTRATADA**;

7 - Executar o serviço de modo satisfatório e de acordo com as determinações do Município;

8 - Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus empregados, qual for, ainda que no recinto da **CONTRATANTE**;

9 - Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a **CONTRATANTE**;

10 - Assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido em dependência da **CONTRATANTE**;

11 - Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionada aos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência; e

12 - Assumir ainda, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação desta licitação.

13 - Prestar informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATANTE**, inclusive responder aos questionamentos realizados pela Secretaria Gerenciadora do contrato;

14 - A empresa contrata deverá apresentar comprovação do vínculo empregatício e ou contrato de prestação de serviços, dos profissionais responsáveis, com os devidos registros válidos.

15 - Prestar contas dos serviços executados, através de relatórios descritivos, entregues juntamente às notas fiscais.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

CONDIÇÕES DE IMPLANTAÇÃO:

A implantação deverá atender os prazos estabelecidos:

- a)** Alinhamento do projeto de implantação em até 5 (cinco) dias após assinatura do contrato.
- b)** Conclusão da implantação em até 30 dias após o recebimento da ordem de compra/serviço.

MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS:

- A contratada deverá disponibilizar todos os equipamentos necessários para a instalação dos aparelhos IP.
- É de responsabilidade da Contratada a instalação nos pontos indicados na reunião de Projeto de implantação.
- A contratante fornecerá o link de dados para a utilização da telefonia IP no Município.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS PABX IP EM NUVEM:

INFRAESTRUTURA GERAL:

- Comunicação VoIP com suporte integral ao protocolo SIP v2 (RFC 3261).
- Compatibilidade integral com redes IPv4 e IPv6.
- Solução totalmente hospedada em nuvem.
- Datacenter certificado nas normas ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR,

HITRUST CSF ou TIER III.

- Interface web segura com protocolo HTTPS.
- Alta disponibilidade configurada com redundância e failover automático, garantindo continuidade operacional.

COMPATIBILIDADE COM DISPOSITIVOS E PLATAFORMAS:

- Suporte a Softphones desktop (Windows, Linux, MacOS) e móveis (Android, iOS).
- Compatível com dispositivos SIP físicos e ramais analógicos através de gateways específicos.
- Integração nativa WebRTC em navegadores (Chrome, Firefox, Edge) dispensando instalação adicional.

PROTOCOLOS E SEGURANÇA:

- Cumprimento integral das normas RFC: 1889, 2833, 3261, 4566.
- Segurança avançada com criptografia TLS 1.2, DTLS e SRTP utilizando algoritmos AES-128, AES-192 e AES-256.
- Suporte a VLAN IEEE 802.1Q e cancelamento de eco conforme ITU-T G.165/G.168.

CODECS SUPORTADOS:

- Áudio: G.711, G.722, G.723.1, G.726, G.729, Opus, Speex, GSM, ILBC para áudio HD.
- Vídeo: H.263, H.263+, H.264, VP8, VP9 para comunicação visual otimizada.



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

MONITORAMENTO E DIAGNÓSTICO AVANÇADO:

- Ferramentas em tempo real para análise detalhada da sinalização SIP e fluxo RTP.
- Diagnóstico gráfico avançado com relatórios de perdas, latência e qualidade.

RELATÓRIOS GERENCIAIS E OPERACIONAIS DETALHADOS:

- Relatórios detalhados de desempenho de rede, chamadas realizadas e recebidas, métricas operacionais e uso.
- Relatórios especializados em CAPS, ASR, NER, geolocalização, callbacks, transferências e classificação das chamadas.
- Exportação em formatos PDF e CSV.

ADMINISTRAÇÃO CENTRALIZADA E GESTÃO:

- Interface web centralizada e multilíngue (Português BR, Inglês, Espanhol).
- Perfis de acesso detalhados com múltiplos níveis de segurança configuráveis.
- Dashboard completo exibindo status operacional, utilização de recursos e tráfego da rede.
- Backup automatizado com armazenamento local, remoto e integração com protocolos CIFS, SSH, NFS, Amazon AWS.

FUNCIONALIDADES AVANÇADAS:

- Unidade de Resposta Audível (URA) multinível e multi-idíomas com suporte ao formato .WAV.
- Filas e grupos ilimitados para atendimento personalizado.
- Roteamento inteligente automático baseado em origem, horário e critérios específicos.
- Discagem Direta Ramal (DDR), Identificador de Chamadas (BINA), Distribuição Automática de Chamadas (DAC).
- Callback nativo com integrações "Me Ligue" e "Click-to-Call".

GRAVAÇÃO AVANÇADA DE CHAMADAS:

- Gravação automática configurável por ramais e departamentos.
- Armazenamento em formatos WAV e MP3, reprodução via interface web.
- Numeração automática para rastreamento e busca eficiente, gravações com anúncio automático do protocolo e gravação estéreo diferenciada por canal.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO:

- Pesquisa multinível configurável com indicadores integrados CSAT e NPS.
- Associações entre gravações e relatórios detalhados.

PLATAFORMA OMNICHANNEL COMPLETA:

- Integração com Whatsapp Business API, Telegram, SMS, Instagram, Facebook Messenger, Twitter e chat web. Com disponibilização de 1 usuário.
- Interface única para atendimento simultâneo e gerenciamento centralizado.
- Ferramentas avançadas para gestão de filas, agentes e priorização de atendimentos.

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E AUTOMAÇÃO:

- Assistência ao atendimento com IA regenerativa (ChatGPT, Gemini, Llama).



- Transcrição automática com Text-to-Speech (TTS).
- Detecção de palavras-chave (Keyword Spotting) automática em canais omnichannel.

RELATÓRIOS ANALÍTICOS AVANÇADOS COM IA:

- Geração automática de resumos e análise de sentimento para chats e chamadas telefônicas.
- Exibição visual em formato "chat" com separação clara entre interlocutores.

FERRAMENTAS COMPLEMENTARES:

- Discadores automáticos: progressivo, preditivo, preview e URA.
- Classificação avançada de chamadas (uAnalytics).
- Direcionamento inteligente baseado em consultas externas via APIs e webservices.

MONITORAMENTO DE PRODUTIVIDADE:

- Gravação automática das telas dos agentes.
- Dashboards analíticos personalizados por Posição de Atendimento (PA).

SEGURANÇA E CONFORMIDADE LEGAL:

- Gerenciamento rigoroso de acessos e políticas avançadas de senhas.
- Total conformidade com LGPD e demais regulamentações de segurança e privacidade.

SISTEMA DE ALERTAS E NOTIFICAÇÕES:

- Alertas automáticos via e-mail e SMS para eventos críticos como desconexões, armazenamento limitado e falhas operacionais.

SOLUÇÃO DE DISCAGEM GRATUITA:

O serviço deverá contemplar as seguintes características:

- Fornecimento de um número 0800 exclusivo para a instituição, com 04 canais ilimitados para fixo e móvel nacional;
- Atendimento a chamadas originadas de telefones fixos e móveis de qualquer região do Brasil;
- Disponibilidade mínima de 99,5% no mês;
- Roteamento de chamadas para diferentes unidades ou setores conforme necessidade;
- Possibilidade de configuração de URA (Unidade de Resposta Audível) personalizada;
- Relatórios detalhados de chamadas, incluindo volume de chamadas recebidas, tempo médio de atendimento, chamadas atendidas/não atendidas e outras métricas relevantes;
- Suporte técnico 24x7 para manutenção e suporte operacional.

ABERTURA DE CHAMADOS PARA NOTIFICAÇÃO DE PROBLEMAS:

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

Procedimento para Abertura de Chamados:

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



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

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

Prazos para Abertura de Chamados:

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

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

Monitoramento e Acompanhamento:

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

NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA) E PRAZOS PARA RESOLUÇÃO DE CHAMADOS:

Prioridade Crítica (P1): problemas que resultem na interrupção total do serviço ou grave degradação que afete a operação principal da Contratante.

- ✓ Tempo de resposta: 2 (duas) hora.
- ✓ Tempo de resolução: 4 (quatro) horas úteis, remotamente.
- ✓ Resolução in-loco: 24 (vinte e quatro) horas do chamado.

Prioridade Alta (P2): Problemas que causam uma degradação significativa do serviço, mas que ainda permitem a continuidade parcial da operação.

- ✓ Tempo de resposta: 2 (duas) horas.
- ✓ Tempo de resolução: 8 (oito) horas úteis, remotamente.
- ✓ Resolução in-loco: 24 (vinte e quatro) horas do chamado.

Prioridade Média (P3): Problemas que afetam uma função não essencial do serviço, sem causar interrupção ou impacto crítico nas operações principais da Contratante.

- ✓ Tempo de resposta: 4 (quatro) horas.
- ✓ Tempo de resolução: 16 (dezesesseis) horas úteis, remotamente.
- ✓ Resolução in-loco: 48 (quarenta e oito) horas do chamado.

Prioridade Baixa (P4): Questões que não impactam a operação, incluindo dúvidas, solicitações de melhorias, ou ajustes estéticos que não afetam a performance do serviço.

- ✓ Tempo de resposta: 8 (oito) horas.
- ✓ Tempo de resolução: 24 (vinte e quatro) horas úteis, remotamente.
- ✓ Resolução in-loco: 48 (quarenta e oito) horas do chamado.

DEFINIÇÕES:

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

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

DO TREINAMENTO:

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



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

A empresa também deverá ministrar um treinamento específico para o gestor da solução de telefonia IP, com duração mínima de 2 horas. Esse treinamento será focado nas funcionalidades de gerenciamento da solução, cobrindo a configuração de usuários, monitoramento do sistema, geração de relatórios, solução de problemas técnicos e otimização de desempenho. O objetivo é capacitar o gestor para operar e supervisionar a solução de maneira autônoma, eficiente e segura.

Adicionalmente, a empresa fornecerá um treinamento abrangente para os usuários da ferramenta de chat, com duração mínima de 2 horas. Esse treinamento deverá incluir tanto a utilização cotidiana da ferramenta quanto as melhores práticas para sua implantação.

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

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

- 1** - Efetuar o pagamento no prazo previsto no contrato;
- 2** - Permitir o acesso de funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, no local da execução do objeto e a dados e informações necessárias ao desempenho das atividades contratuais;
- 3** - Impedir a execução do contrato por terceiro estranho ao contrato;
- 4** - Prestar informações e os devidos esclarecimentos atinentes ao objeto solicitados pela CONTRATADA para a regular execução do objeto;
- 5** - Solicitar correções ao serviço prestado, quando em desacordo com as especificações do objeto, recusando os serviços que estiverem fora das especificações constantes no contrato;
- 6** - Notificar a CONTRATADA, através da Secretaria responsável pela fiscalização do contrato ou pelo fiscal do contrato, a fazer a reparação dos mesmos, caso necessário;
- 7** - Obriga-se também a CONTRATANTE, a não entregar os sistemas, nem permitir seu uso por terceiros, resguardando da mesma forma, manuais, instruções e outros materiais pertinentes aos sistemas licenciados, mantendo-os no uso restrito de seus agentes e prepostos, vedando cópias, reproduções e divulgação a qualquer título e sob qualquer forma, por qualquer pessoa;
- 8** - Designar os servidores, que serão responsáveis pelo acompanhamento e coordenação de todo o processo envolvendo a utilização dos sistemas.
- 9** - Promover por intermédio de Servidor Designado, o acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato, rejeitando aqueles que não atenderem a qualidade exigida, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo corretivas por parte da contratada;
- 10** - A contratante compromete-se a prestar todas as informações necessárias à contratada, bem como proporcionar todas as condições para o perfeito andamento da presente contratação, realizando os pagamentos das Notas Fiscais entregues quando do serviço, nos prazos aqui estipulados.

DO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO:

A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos seguintes servidores: **Lanes da Silva Rodrigues** – Secretaria de Saúde; **Estéfani Dias Freitas Jardim** – Gabinete do Prefeito; **Sandra Saraiva de Saraiva** – Secretaria de Assistência Social; **Luciano Pires Machado** – Secretaria do Meio Rural; **Elcenira de Oliveira Alves Saraiva** – Secretaria de Finanças (Exatoria); **Adriana Freitas Delabary** – Secretaria de Finanças (Contabilidade); **Cristian Leivas Gonçalves** – Secretaria de Finanças (Tesouraria); **Daniele da Silva Moreira** – Secretaria de Administração; **Fabricio Fernandes Teixeira** – Secretaria de Obras; **Patricia Camargo Munhoz** – Secretaria de Educação; **João Rafael Ribeiro Brito** – Câmara de Vereadores; **Eduarda Mazzini de Lima** – FMHHTC, ou por seu(s) respectivo(s) substituto(s).

Dentre as responsabilidades do(s) fiscal(is) está a necessidade de anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, inclusive quando de seu fiel cumprimento, determinando o que for necessário para a regularização de eventuais faltas ou defeitos observados.



DA ESTIMATIVA DE CUSTOS:

O valor total estimado da contratação é de **R\$ 81.597,00 (oitenta e um mil quinhentos e noventa e sete reais)**, conforme indicado acima. O valor estimado para o objeto contratado foi realizado com base na medida de três preços, sendo dois de empresas especializadas e um de preço público homologado (LicitaCon).

À estimativa do valor da contratação, acompanhada dos preços unitários referenciais, da memória de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, encontram-se juntados ao presente feito.

DO PAGAMENTO:

O pagamento será em até 25 (vinte e cinco) dias consecutivos após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, visada e datada pelo Servidor designado por Portaria para fiscalizar a execução do Contrato.

DAS PENALIDADES:

Descritas no Edital, conforme a Lei Federal nº 14.133/2021.

DO FORO:

Fica eleito o Foro da cidade de LAVRAS DO SUL/RS para dirimir controvérsias oriundas da presente licitação e da consequente contratação.

Lavras do Sul/RS 29 de abril de 2025.

Renan Leal Delabary
Prefeito Municipal de Lavras do Sul

ANEXO III – MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO DE Nº XX/XXXX.



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrassdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

O **MUNICÍPIO DE LAVRAS DO SUL-RS**, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 88.201.298/0001-49, com sua sede administrativa na Rua Cel. Meza, 373, Centro, LAVRAS DO SUL - RS, neste ato representado pelo Prefeito Municipal, Sr. Renan Leal Delabary, brasileiro, residente e domiciliado _____, portador do CPF n.º _____, RG n.º _____, doravante denominado simplesmente, **CONTRATANTE**, e de outro lado a empresa _____, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º _____, com sua sede administrativa na _____, neste ato representada pelo(a) Sr(a) _____, portador do CPF n.º _____, RG n.º _____, de ora em diante denominado simplesmente **CONTRATADA**, têm justo e acordado o presente instrumento, proveniente de processo administrativo originário da modalidade Pregão Eletrônico 023/2025, homologado pelo representante do **CONTRATANTE** em data de ____/____/____, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – FUNDAMENTAÇÃO:

1.1. Este contrato é fundamentado no procedimento realizado pelo **CONTRATANTE** através do edital de licitação n.º 46/2025 e na proposta vencedora, conforme termos de homologação e de adjudicação datados de [...], e se regerá pelas cláusulas aqui previstas, bem como pelas normas da Lei Federal n.º 14.133/2021, suas alterações e demais dispositivos legais aplicáveis, inclusive os regulamentos editados pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA SEGUNDA – OBJETO:

2.1. Constitui objeto da presente licitação, Sistema de Registro de Preços para contratação de empresa especializada para a locação, instalação, configuração e manutenção de uma central PABX IP, com o fornecimento de linhas fixas e todos os equipamentos necessários e suporte técnico, garantindo pleno funcionamento da solução.

LOTE	DETALHAMENTO DO SERVIÇO	QTD.	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR ANUAL
01	LOCAÇÃO, INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, MANUTENÇÃO DE UMA CENTRAL PABX IP DEVERÁ SER COMPOSTA POR: 01 UND DE LICENÇA DE SOLUÇÃO DE PABX IP PARA 45 RAMAIS COM FORNECIMENTO DE MINUTOS ILIMITADOS PARA FIXO E MÓVEL NACIONAL. 02 UND DE LICENÇA DE SOLUÇÃO DE PABX IP PARA 12 RAMAIS COM FORNECIMENTO DE MINUTOS ILIMITADOS PARA FIXO E MÓVEL NACIONAL. 01 UND DE LINHA DE 0800 COM 04 CANAIS DE LIGAÇÕES SIMULTANEAS	01	R\$ 6.799,75	R\$ 81.597,00



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

<p>02 UND DE LINHA DE 0800 COM 02 CANAIS DE LIGAÇÕES SIMULTANEAS</p> <p>64 UND LOCAÇÃO DE TELEFONE IP 10/100 MBPS.</p> <p>CONTAS SIP: 1 CONTA SIP OU MAIS,; DISPLAY: LCD, LED INDICAÇÃO DE CHAMADAS E MENSAGENS EM ESPERA; RECURSOS ÁUDIO: SUPORTE A ÁUDIO HD, FULL-DUPLEX, SUPORTE A CODECS G.711, G.723.1, G.729, ILBC. PORTAS ETHERNET RJ45 10/100 MBPS COM SUPORTE A POWER OVER ETHERNET. 1 PORTA RJ9 PARA FONE DE OUVIDO.</p> <p>05 UND ATA – ADAPTADOR TELEFONICO ANALÓGICO.</p>			
--	--	--	--

DA JUSTIFICATIVA:

A contratação de serviços de telefonia fixa sobre IP para a Prefeitura Municipal de Lavras do Sul, a Fundação Hospitalar Dr. Honor Teixeira da Costa e a Câmara de Vereadores é fundamental para garantir a continuidade e a excelência nos serviços administrativos e operacionais prestados à população. Atualmente, diversos setores dessas instituições enfrentam desafios significativos devido a descontinuidade dos serviços prestados pela operadora OI. A ausência de telefones fixos tem gerado impactos negativos no andamento dos processos internos, como na gestão de informações, na comunicação entre setores e na execução de atividades essenciais, como o controle financeiro, a emissão de documentos e o atendimento à população de forma eficiente. Além disso, a falta de infraestrutura tecnológica adequada impede uma gestão pública mais ágil, transparente e eficiente.

Justifica-se pela necessidade de existir um canal de comunicação entre setores bem como a dos municípios com os setores da administração pública, visto que a operadora local abandonou os serviços que eram antes prestados, também um canal de ouvidoria conforme manda a lei.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

- 1 - Efetuar o pagamento no prazo previsto no contrato;
- 2 - Permitir o acesso de funcionários da **CONTRATADA**, devidamente credenciados, no local da execução do objeto e a dados e informações necessárias ao desempenho das atividades contratuais;
- 3 - Impedir a execução do contrato por terceiro estranho ao contrato;
- 4 - Prestar informações e os devidos esclarecimentos atinentes ao objeto solicitados pela **CONTRATADA** para a regular execução do objeto;
- 5 - Solicitar correções ao serviço prestado, quando em desacordo com as especificações do objeto, recusando os serviços que estiverem fora das especificações constantes no contrato;
- 6 - Notificar a **CONTRATADA**, através da Secretaria responsável pela fiscalização do contrato ou pelo fiscal do contrato, a fazer a reparação dos mesmos, caso necessário;

DO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO:



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos seguintes servidores: **Lanes da Silva Rodrigues** – Secretaria de Saúde; **Estéfani Dias Freitas Jardim** – Gabinete do Prefeito; **Sandra Saraiva de Saraiva** – Secretaria de Assistência Social; **Luciano Pires Machado** – Secretaria do Meio Rural; **Elcenira de Oliveira Alves Saraiva** – Secretaria de Finanças (Exatoria); **Adriana Freitas Delabary** – Secretaria de Finanças (Contabilidade); **Cristian Leivas Gonçalves** – Secretaria de Finanças (Tesouraria); **Daniele da Silva Moreira** – Secretaria de Administração; **Fabricio Fernandes Teixeira** – Secretaria de Obras; **Patricia Camargo Munhoz** – Secretaria de Educação; **João Rafael Ribeiro Brito** – Câmara de Vereadores; **Eduarda Mazzini de Lima** – FMHHTC, ou por seu(s) respectivo(s) substituto(s).

Dentre as responsabilidades do(s) fiscal(is) está a necessidade de anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, inclusive quando de seu fiel cumprimento, determinando o que for necessário para a regularização de eventuais faltas ou defeitos observados.

CLÁUSULA TERCEIRA – PRAZO, FORMA E LOCAL DO PAGAMENTO:

3.1. O prazo para fornecimento do objeto é de 30 (trinta) dias úteis a contar do envio do empenho a empresa vencedora.

3.2. A vigência deste contrato será pelo período de 12 (doze) meses, com início em ____/____/____ e término em ____/____/____. A garantia terá validade de ____ anos, com início em ____/____/____ e término em ____/____/____.

3.3. O objeto deverá ser entregue de acordo com previsto no edital e na proposta vencedora da licitação, nos seguintes locais, de segundas à sextas-feiras, nos dias úteis

Secretaria Municipal de Educação: Rua Cel. Mesa, n.º 322, Lavras do Sul/RS, Centro, CEP 97390-000, das 8h às 14h;

Câmara de Vereadores: Rua Adão Teixeira da Silveira, n.º 396, Lavras do Sul/RS, Centro, CEP 97390-000, 8h às 14h;

Fundação Médica Hospitalar: Av. Nove de Maio, n.º 141, Lavras do Sul/RS, Bairro Hospital, CEP 97390-000, 8h às 12h e 13h às 17h;

Gabinete do Prefeito: Rua Cel. Mesa, n.º 373, Lavras do Sul/RS, Centro, CEP 97390-000, 8h às 14h;

Secretaria Municipal de Saúde: Rua Dr. Pires Porto, n.º 332, Lavras do Sul/RS, Centro, CEP 97390-000, das 08h às 14h;

Secretaria Municipal de Obras e Transportes: Alexandre Silveira, n.º 120, Bairro Hospital, Lavras do Sul/RS, CEP 97390-000, das 8h às 14h;

Secretaria Municipal de Assistência Social: Rua Dr. Pires Porto, n.º 62, Centro, Lavras do Sul/RS, CEP 97390-000, das 08h às 14h

Secretaria Municipal do Meio Rural e Fomento Econômico: Rua Alexandre Silveira, n.º 120, Bairro Hospital, CEP 97390-000, Lavras do Sul/RS, das 07h30min às 13h30min.

3.4. Este contrato poderá ser prorrogado por igual período, mediante demonstração de que as condições e os preços permanecem vantajosos para o **CONTRATANTE**, sendo permitidas eventuais negociações entre as partes.

CLÁUSULA QUARTA – VALOR:

4.1. O valor a ser pago pelo fornecimento do objeto do presente contrato é de R\$ [...], conforme a proposta da **CONTRATADA** vencedora da licitação.

CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO:

5.1. O pagamento do objeto licitado será efetuado pela Tesouraria do Município de LAVRAS DO SUL, situada na Rua Cel. Meza, n.º 373 - Centro, em Lavras do Sul/RS, mediante a entrega do objeto, a apresentação de nota fiscal e aprovação da fiscalização do **CONTRATANTE**.

5.2. O pagamento correrá em até 25 dias consecutivos contados da apresentação da nota fiscal. Se o término desse prazo coincidir com dia não útil, considerar-se-á como vencimento o primeiro dia útil imediatamente posterior.

CLÁUSULA SEXTA – RECURSO FINANCEIRO:

6.1. As despesas do presente contrato correrão à conta das seguintes dotações orçamentárias:



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrassdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

01 – CÂMARA DE VEREADORES

01.01.01.031.0001.2.001 – MANUT DAS ATIVIDADES DOS SERVIÇOS LEGISLATIVOS
3.3.90.39.00.00.00 – OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS – PESSOA JURÍDICA

02 – GABINETE DO PREFEITO

02.01.04.122.0200.2.005 – MANUTENÇÃO GABINETE DO PREFEITO
02.01.06.122.0200.2.134 – MANUT DO GGI-M
02.01.08.243.0202.2.022 – APOIO AO CONSELHO TUTELAR
02.02.04.124.0200.2.006 – MANUTENÇÃO CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

03 – SECRETARIA DE PLANEJAMENTO

03.01.04.121.0200.2.018 – MANUT SEC PLANEJAMENTO

04 – SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

04.01.04.122.0200.2.010 – MANUTENÇÃO SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
04.02.04.122.0200.2.012 – MANUT ATIV ADMINIST GOVERNO
04.02.04.122.0200.2.014 – DESPESAS CONVENIOS ESTADO E UNIÃO

05 – SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

05.01.08.122.0202.2.118 – MANUT SEC DE ASSISTENCIA SOCIAL
05.02.08.242.0202.2.021 – MANUT CONSELHO COMADE
05.02.08.244.0203.2.020 – MANUT CONS MUNIC ASSIST SOCIAL
05.03.08.243.0202.2.023 – MANUT CONSELHO – COMDICA

06 – SECRETARIA DE FINANÇAS

06.01.04.123.0200.2.036 – MANUTENÇÃO DA SEC FINANÇAS

07 – SECRETARIA DE OBRAS E TRANSPORTES

07.01.04.122.0206.2.039 – MANUT ATIV SEC OBRAS E TRANSPORTES
07.01.04.122.0206.2.042 – MANUTENÇÃO DA JARI

09 – SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

09.01.12.122.0208.2.056 – MANUT SEC EDUCAÇÃO
09.01.12.361.0208.2.057 – MANUT ENSINO FUNDAMENTAL
09.01.12.361.0208.2.073 – CONSELHO MUNIC EDUCAÇÃO
09.01.12.365.0207.2.051 – MANUT CRECHE MUNICIPAL

10 – SECRETARIA DE SAÚDE

10.01.10.122.0213.2.082 – MANUT SEC SAÚDE
10.01.10.122.0213.2.090 – MANTER AS ATIV CONSELHO DE SAÚDE
10.01.10.301.0225.2.085 – PISO DE ATENÇÃO BÁSICA FIXO

11 – SECRETARIA DE TURISMO

11.01.23.695.0214.2.100 – MANUT SECRETARIA DE TURISMO
11.02.13.391.0211.2.078 – MANUTENÇÃO DA CASA DE CULTURA



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 – Centro, Cx. Postal 05 – Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

11.03.27.812.0212.2.080 – **MANUTENÇÃO DA ASSESSORIA DE ESPORTES**

12 – **SECRETARIA DO MEIO RURAL**

12.01.20.606.0125.2.106 – **CONVENIO ASSIST TECNICA COM O ESTADO**

13 – **SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE**

13.02.18.541.0216.2.113 – **MANUTENÇÃO DA SEC MEIO AMBIENTE**

15 – **FUND. MED. HOSP. HONOR T. COSTA**

15.01.10.302.0228.2.501 – **MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DA FMHHTC**

15.01.10.302.0228.2.502 – **MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DA FMHHTC – ASPS**

15.01.10.302.0228.2.511 – **PROGRAMA DE INCENTIVO HOSPITALAR**

3.3.90.40.00.00.00 – **SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

33.90.3039.00.00.00 – **OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS – PESSOA JURÍDICA**

CLÁUSULA SÉTIMA – ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA:

7.1. Ocorrendo atraso no pagamento, os valores serão atualizados monetariamente pelo índice [IPCA] do período, ou outro índice que vier a substituí-lo, acrescido de juros de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados **pro rata die**, até o efetivo pagamento.

CLÁUSULA OITAVA – DO PAGAMENTO:

O pagamento será em até 25 (vinte e cinco) dias consecutivos após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, visada e datada pelo Servidor designado por Portaria para fiscalizar a execução do Contrato.

CLÁUSULA NONA – REAJUSTAMENTO:

8.1. O valor relativo ao objeto contratado será reajustado a contar da data-base vinculada à data do orçamento estimado, mediante utilização do índice IPCA.

CLÁUSULA DÉCIMA – REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO:

9.1. Diante da ocorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis que venham a inviabilizar a execução do contrato nos termos inicialmente pactuados, será possível a alteração dos valores pactuados visando o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro, mediante a correspondente comprovação da ocorrência e do impacto gerado, respeitando-se a repartição objetiva de risco estabelecida.

9.2. O reequilíbrio econômico-financeiro poderá ser indicado pelo **CONTRATANTE** ou solicitado pela **CONTRATADA**.

9.3. Em sendo solicitado o reequilíbrio econômico-financeiro, o **CONTRATANTE** responderá ao pedido dentro do prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados da data do protocolo correspondente, devidamente instruído da documentação suporte.

9.4. Dentro do prazo previsto no item **9.3**, o **CONTRATANTE** poderá requerer esclarecimentos e realizar diligências junto a **CONTRATADA** ou a terceiros, hipótese em que o prazo para resposta será suspenso.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA DECLARAÇÃO:



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 – Centro, Cx. Postal 05 – Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

10.1. A CONTRATADA declara, por esta e na melhor forma de direito, estar devidamente habilitada para fornecer os itens licitados, assumindo, em consequência, todos os riscos e obrigações decorrentes deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

11.1. São obrigações do **CONTRATANTE**:

- a) Efetuar o devido pagamento à **CONTRATADA**, conforme definido neste contrato;
- b) Assegurar à **CONTRATADA** as condições necessárias à regular execução do contrato;
- c) Determinar as providências necessárias quando o fornecimento do objeto não observar a forma estipulada no edital e neste contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, quando for o caso;
- d) Designar servidor pertencente ao quadro para ser responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução do objeto deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

São obrigações da **CONTRATADA**:

- 1** - Manter, durante todo o prazo de vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação compatíveis com a obrigação assumida;
- 2** - Observância das normas técnicas adequadas;
- 3** - Responder, em relação aos seus empregados, por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, bem como todas as demais despesas decorrentes da execução do presente contrato, tais como salários, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, vale-refeição, vale-transporte, ou outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo governo;
- 4** - Comunicar irregularidades de caráter urgente;
- 5** - Prestar esclarecimentos que forem solicitados pela Administração;
- 6** - Executar os serviços, objeto deste contrato, nos prazos fixados no edital e na proposta da **CONTRATADA**;
- 7** - Executar o serviço de modo satisfatório e de acordo com as determinações do Município;
- 8** - Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus empregados, qual for, ainda que no recinto da **CONTRATANTE**;
- 9** - Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a **CONTRATANTE**;
- 10** - Assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido em dependência da **CONTRATANTE**;
- 11** - Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionada aos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência; e
- 12** - Assumir ainda, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação desta licitação.
- 13** - Prestar informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATANTE**, inclusive responder aos questionamentos realizados pela Secretaria Gerenciadora do contrato;
- 14** - A empresa contrata deverá apresentar comprovação do vínculo empregatício e ou contrato de prestação de serviços, dos profissionais responsáveis, com o devidos registros válidos.
- 15** - Prestar contas dos serviços executados, através de relatórios descritivos, entregues juntamente às notas fiscais.
- 16** - Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 17** - A contratada deverá fornecer e instalar todos os equipamentos especificados no contrato e garantir que estejam em pleno funcionamento;



- 18** - A contratada deve fornecer suporte técnico e manutenção corretiva e preventiva durante a vigência do contrato, garantindo o funcionamento contínuo do sistema;
- 19** - A contratada deve realizar o treinamento necessário aos funcionários da contratante para que possam operar e administrar o sistema de telefonia (PABX IP e demais componentes) corretamente.
- 20** - A contratada deve substituir, sem ônus adicional, quaisquer equipamentos que apresentarem defeitos durante o prazo de locação, desde que não ensejados pela contratante.
- 21** - A contratada deve garantir que todos os serviços fornecidos estejam em conformidade com as normas técnicas e regulatórias aplicáveis.
- 22** - Durante a vigência do contrato, a contratada é responsável pela operação adequada do sistema, bem como por garantir que as comunicações da contratante não sofram interrupções não justificadas.
- 23** - Fornecer canal de atendimento através de Telefone, Chat, e-mail e chamados on-line;
- 24** - Levar, imediatamente, ao conhecimento da Gestão Contratual, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado;
- 25** - Em casos de sistemas de comunicação, deve-se garantir que a contratada observe as melhores práticas de segurança da informação, especialmente se forem envolvidos dados sensíveis da contratante.
- 26** - A **CONTRATADA** se compromete a disponibilizar equipe técnica qualificada para realizar a implantação completa da solução contratada, abrangendo todas as fases necessárias para a operacionalização dos serviços, incluindo, mas não se limitando a, instalação, configuração, testes e treinamentos iniciais, conforme cronograma acordado entre as partes.
- 27** - Durante toda a vigência deste contrato, a **CONTRATADA** deverá manter equipe técnica especializada disponível para fornecer suporte técnico contínuo ao **CONTRATANTE**. O suporte deverá cobrir a resolução de problemas, manutenção corretiva e evolutiva, bem como atualizações e otimizações que se façam necessárias para garantir o pleno funcionamento da solução.

CONDIÇÕES DE IMPLANTAÇÃO:

A implantação deverá atender os prazos estabelecidos:

- a)** Alinhamento do projeto de implantação em até 5 (cinco) dias após assinatura do contrato.
- b)** Conclusão da implantação em até 30 dias após o recebimento da ordem de compra/serviço.

MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS:

- A contratada deverá disponibilizar todos os equipamentos necessários para a instalação dos aparelhos IP.
- É de responsabilidade da Contratada a instalação nos pontos indicados na reunião de Projeto de implantação.
- A contratante fornecerá o link de dados para a utilização da telefonia IP no Município.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS PABX IP EM NUVEM:

INFRAESTRUTURA GERAL:

- Comunicação VoIP com suporte integral ao protocolo SIP v2 (RFC 3261).
- Compatibilidade integral com redes IPv4 e IPv6.
- Solução totalmente hospedada em nuvem.
- Datacenter certificado nas normas ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR,

HITRUST CSF ou TIER III.

- Interface web segura com protocolo HTTPS.
- Alta disponibilidade configurada com redundância e failover automático, garantindo continuidade operacional.



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

COMPATIBILIDADE COM DISPOSITIVOS E PLATAFORMAS:

- Suporte a Softphones desktop (Windows, Linux, MacOS) e móveis (Android, iOS).
- Compatível com dispositivos SIP físicos e ramais analógicos através de gateways específicos.
- Integração nativa WebRTC em navegadores (Chrome, Firefox, Edge) dispensando instalação adicional.

PROTOCOLOS E SEGURANÇA:

- Cumprimento integral das normas RFC: 1889, 2833, 3261, 4566.
- Segurança avançada com criptografia TLS 1.2, DTLS e SRTP utilizando algoritmos AES-128, AES-192 e AES-256.
- Suporte a VLAN IEEE 802.1Q e cancelamento de eco conforme ITU-T G.165/G.168.

CODECS SUPORTADOS:

- Áudio: G.711, G.722, G.723.1, G.726, G.729, Opus, Speex, GSM, ILBC para áudio HD.
- Vídeo: H.263, H.263+, H.264, VP8, VP9 para comunicação visual otimizada.

MONITORAMENTO E DIAGNÓSTICO AVANÇADO:

- Ferramentas em tempo real para análise detalhada da sinalização SIP e fluxo RTP.
- Diagnóstico gráfico avançado com relatórios de perdas, latência e qualidade.

RELATÓRIOS GERENCIAIS E OPERACIONAIS DETALHADOS:

- Relatórios detalhados de desempenho de rede, chamadas realizadas e recebidas, métricas operacionais e uso.
- Relatórios especializados em CAPS, ASR, NER, geolocalização, callbacks, transferências e classificação das chamadas.
- Exportação em formatos PDF e CSV.

ADMINISTRAÇÃO CENTRALIZADA E GESTÃO:

- Interface web centralizada e multilíngue (Português BR, Inglês, Espanhol).
- Perfis de acesso detalhados com múltiplos níveis de segurança configuráveis.
- Dashboard completo exibindo status operacional, utilização de recursos e tráfego da rede.
- Backup automatizado com armazenamento local, remoto e integração com protocolos CIFS, SSH, NFS, Amazon AWS.

FUNCIONALIDADES AVANÇADAS:

- Unidade de Resposta Audível (URA) multinível e multi-idíomas com suporte ao formato .WAV.
- Filas e grupos ilimitados para atendimento personalizado.
- Roteamento inteligente automático baseado em origem, horário e critérios específicos.
- Discagem Direta Ramal (DDR), Identificador de Chamadas (BINA), Distribuição Automática de Chamadas (DAC).
- Callback nativo com integrações "Me Ligue" e "Click-to-Call".

GRAVAÇÃO AVANÇADA DE CHAMADAS:

- Gravação automática configurável por ramais e departamentos.
- Armazenamento em formatos WAV e MP3, reprodução via interface web.
- Numeração automática para rastreamento e busca eficiente, gravações com anúncio automático do protocolo e gravação estéreo diferenciada por canal.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO:

- Pesquisa multinível configurável com indicadores integrados CSAT e NPS.
- Associações entre gravações e relatórios detalhados.

PLATAFORMA OMNICHANNEL COMPLETA:

- Integração com Whatsapp Business API, Telegram, SMS, Instagram, Facebook Messenger, Twitter e chat web. Com disponibilização de 1 usuário.
- Interface única para atendimento simultâneo e gerenciamento centralizado.
- Ferramentas avançadas para gestão de filas, agentes e priorização de atendimentos.

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E AUTOMAÇÃO:

- Assistência ao atendimento com IA regenerativa (ChatGPT, Gemini, Llama).
- Transcrição automática com Text-to-Speech (TTS).
- Detecção de palavras-chave (Keyword Spotting) automática em canais omnichannel.

RELATÓRIOS ANALÍTICOS AVANÇADOS COM IA:

- Geração automática de resumos e análise de sentimento para chats e chamadas telefônicas.
- Exibição visual em formato "chat" com separação clara entre interlocutores.

FERRAMENTAS COMPLEMENTARES:

- Discadores automáticos: progressivo, preditivo, preview e URA.
- Classificação avançada de chamadas (uAnalytics).
- Direcionamento inteligente baseado em consultas externas via APIs e webservices.

MONITORAMENTO DE PRODUTIVIDADE:

- Gravação automática das telas dos agentes.
- Dashboards analíticos personalizados por Posição de Atendimento (PA).

SEGURANÇA E CONFORMIDADE LEGAL:

- Gerenciamento rigoroso de acessos e políticas avançadas de senhas.
- Total conformidade com LGPD e demais regulamentações de segurança e privacidade.

SISTEMA DE ALERTAS E NOTIFICAÇÕES:

- Alertas automáticos via e-mail e SMS para eventos críticos como desconexões, armazenamento limitado e falhas operacionais.

SOLUÇÃO DE DISCAGEM GRATUITA:



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasedosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

O serviço deverá contemplar as seguintes características:

- Fornecimento de um número 0800 exclusivo para a instituição, com 04 canais ilimitados para fixo e móvel nacional;
- Atendimento a chamadas originadas de telefones fixos e móveis de qualquer região do Brasil;
- Disponibilidade mínima de 99,5% no mês;
- Roteamento de chamadas para diferentes unidades ou setores conforme necessidade;
- Possibilidade de configuração de URA (Unidade de Resposta Audível) personalizada;
- Relatórios detalhados de chamadas, incluindo volume de chamadas recebidas, tempo médio de atendimento, chamadas atendidas/não atendidas e outras métricas relevantes;
- Suporte técnico 24x7 para manutenção e suporte operacional.

ABERTURA DE CHAMADOS PARA NOTIFICAÇÃO DE PROBLEMAS:

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

Procedimento para Abertura de Chamados:

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

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

Prazos para Abertura de Chamados:

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

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

Monitoramento e Acompanhamento:

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

NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA) E PRAZOS PARA RESOLUÇÃO DE CHAMADOS:

Prioridade Crítica (P1): problemas que resultem na interrupção total do serviço ou grave degradação que afete a operação principal da Contratante.

- ✓ Tempo de resposta: 2 (duas) hora.
- ✓ Tempo de resolução: 4 (quatro) horas úteis, remotamente.
- ✓ Resolução in-loco: 24 (vinte e quatro) horas do chamado.

Prioridade Alta (P2): Problemas que causam uma degradação significativa do serviço, mas que ainda permitem a continuidade parcial da operação.

- ✓ Tempo de resposta: 2 (duas) horas.
- ✓ Tempo de resolução: 8 (oito) horas úteis, remotamente.
- ✓ Resolução in-loco: 24 (vinte e quatro) horas do chamado.

Prioridade Média (P3): Problemas que afetam uma função não essencial do serviço, sem causar interrupção ou impacto crítico nas operações principais da Contratante.

- ✓ Tempo de resposta: 4 (quatro) horas.
- ✓ Tempo de resolução: 16 (dezesesseis) horas úteis, remotamente.
- ✓ Resolução in-loco: 48 (quarenta e oito) horas do chamado.



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

Prioridade Baixa (P4): Questões que não impactam a operação, incluindo dúvidas, solicitações de melhorias, ou ajustes estéticos que não afetam a performance do serviço.

- ✓ Tempo de resposta: 8 (oito) horas.
- ✓ Tempo de resolução: 24 (vinte e quatro) horas úteis, remotamente.
- ✓ Resolução in-loco: 48 (quarenta e oito) horas do chamado.

DEFINIÇÕES:

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

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

DO TREINAMENTO:

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

A empresa também deverá ministrar um treinamento específico para o gestor da solução de telefonia IP, com duração mínima de 2 horas. Esse treinamento será focado nas funcionalidades de gerenciamento da solução, cobrindo a configuração de usuários, monitoramento do sistema, geração de relatórios, solução de problemas técnicos e otimização de desempenho. O objetivo é capacitar o gestor para operar e supervisionar a solução de maneira autônoma, eficiente e segura.

Adicionalmente, a empresa fornecerá um treinamento abrangente para os usuários da ferramenta de chat, com duração mínima de 2 horas. Esse treinamento deverá incluir tanto a utilização cotidiana da ferramenta quanto as melhores práticas para sua implantação.

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

13.1. A gestão e a fiscalização do contrato serão feitas observando as regras do Decreto Municipal nº 3.551/2023 que “Regulamenta as funções do agente de contratação, da equipe de apoio e da comissão de contratação, suas atribuições e funcionamento, a fiscalização e a gestão dos contratos, e a atuação da assessoria jurídica e do controle interno no âmbito do Município de LAVRAS DO SUL, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021”.

13.2. A gestão do contrato ficará a cargo DO PREFEITO MUNICIPAL;

13.3. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos seguintes servidores: **Lanes da Silva Rodrigues** – Secretaria de Saúde; **Estéfani Dias Freitas Jardim** – Gabinete do Prefeito; **Sandra Saraiva de Saraiva** – Secretaria de Assistência Social; **Luciano Pires Machado** – Secretaria do Meio Rural; **Elcenira de Oliveira Alves Saraiva** – Secretaria de Finanças (Exatoria); **Adriana Freitas Delabary** – Secretaria de Finanças (Contabilidade); **Cristian Leivas Gonçalves** – Secretaria de Finanças (Tesouraria); **Daniele da Silva Moreira** – Secretaria de Administração; **Fabrizio Fernandes Teixeira** – Secretaria de Obras; **Patricia Camargo Munhoz** – Secretaria de Educação; **João Rafael Ribeiro Brito** – Câmara de Vereadores; **Eduarda Mazzini de Lima** – FMHHTC, ou por seu(s) respectivo(s) substituto(s).



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 – Centro, Cx. Postal 05 – Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

13.4. Dentre as responsabilidades do(s) fiscal(is) está a necessidade de anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, inclusive quando de seu fiel cumprimento, determinando o que for necessário para a regularização de eventuais faltas ou defeitos observados.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – RECEBIMENTO DO OBJETO:

14.1. O objeto do presente contrato será recebido:

14.1.1. Provisoriamente, de forma sumária, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, designado pelo **CONTRATANTE**, com verificação posterior da conformidade do serviços com as exigências contratuais. O recebimento provisório deverá ocorrer em até [...] dias úteis da entrega do objeto, pela **CONTRATADA**, mediante recibo;

14.1.2. Definitivamente por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante assinatura de termo circunstanciado comprovando o atendimento das exigências contratuais;

14.1.3. O recebimento definitivo ocorrerá depois de transcorrido o prazo de [...] dias úteis do recebimento provisório;

14.1.4. O recebimento provisório ou definitivo não eximirá a **CONTRATADA** de eventual responsabilização em âmbito civil pela perfeita execução do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PENALIDADES:

15.1. A **CONTRATADA** estará sujeita às seguintes penalidades:

15.1.1. Advertência, no caso de inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

15.1.2. Multa, no percentual compreendido entre 0,5% e 30% do valor do contrato, que poderá ser cumulada com a advertência, o impedimento ou a declaração de inidoneidade de licitar ou de contratar;

15.1.3. Impedimento de licitar e de contratar com o **CONTRATANTE**, pelo prazo de até 3 (três) anos, nas seguintes hipóteses:

15.1.3.1. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano ao Município, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

15.1.3.2. Dar causa à inexecução total do contrato;

15.1.3.3. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

15.1.3.4. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

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

15.1.3.6. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

15.1.4. Declaração de inidoneidade de licitar e contratar com qualquer órgão público da Administração Federal, Estadual, Distrital ou Municipal, direta ou indireta, pelo prazo de 3 (três) a 6 (seis) anos, nas seguintes situações:

15.1.4.1. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato.

15.1.4.2. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

15.1.4.3. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

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

15.1.4.5. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

15.2. Na aplicação das sanções serão considerados:

15.2.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

15.2.2. As peculiaridades do caso concreto;

15.2.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

15.2.4. Os danos que dela provierem para o **CONTRATANTE**;

15.2.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.



15.3. Na aplicação das sanções previstas nesta cláusula, será oportunizado à **CONTRATADA** defesa, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da sua intimação.

15.4. A aplicação das sanções de impedimento e de declaração de inidoneidade requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão designada pelo **CONTRATANTE** 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.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – EXTINÇÃO:

16.1. As hipóteses que constituem motivo para extinção contratual estão elencadas no art. 137 da Lei Federal nº 14.133/2021, que poderão se dar, após assegurados o contraditório e a ampla defesa à **CONTRATADA**.

16.2. A extinção do contrato poderá ser:

16.2.1. Determinada por ato unilateral e escrito do **CONTRATANTE**, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

16.2.3. Consensual, por acordo entre as partes, desde que haja interesse do **CONTRATANTE**.

16.3. O Município de Lavras do Sul/RS, poderá rescindir o contrato, mediante comunicação expressa e com antecedência de 10 (dez) dias.

16.4. É vedado à **CONTRATADA** ceder ou transferir o presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – FORO:

17.1. As partes elegem o foro da Comarca de Lavras do Sul/RS para dirimir quaisquer questões relacionadas ao presente contrato.

E, por estarem justos e contratados, firmam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma.

Lavras do Sul/RS, ____ de _____ de 2025.

MUNICÍPIO DE LAVRAS DO SUL/RS
CONTRATANTE

REPRESENTANTE
CONTRATADA

TESTEMUNHAS: _____, _____



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

ANEXO IV – DECLARAÇÃO PARA CONTATO

Declaramos que o endereço do correio eletrônico (e-mail), bem como os telefones informados abaixo são válidos para o recebimento de correspondências, notificações e quaisquer contatos necessários a boa execução do processo licitatório e futuros possíveis contratos a serem realizados com a arrematante. Estamos cientes que em caso de alteração, o Município deverá ser imediatamente informado da alteração dos mesmos.

Endereço eletrônico (e-mail): _____ Telefone: () _____
Telefone: () _____

Município de _____, de _____ de _____.

Assinatura do responsável: _____



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

ANEXO V – DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS EXIGÊNCIAS DE RESERVA DE CARGOS PARA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E PARA REABILITADO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

DECLARAÇÃO

A empresa _____, através de seu representante legal, Sr(a). _____, CPF _____ (cargo na empresa: diretor, sócio-gerente, etc) DECLARA, para fins de direito, na qualidade de proponente da licitação instaurada pela PREFEITURA MUNICIPAL DE LAVRAS DO SUL, na modalidade de Pregão Eletrônico 023/2025, que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

Por ser expressão da verdade, firma a presente.

_____, _____ de _____ de 2025.

Assinatura do representante legal acima qualificado e carimbo da empresa.

(Se procurador, anexar cópia da procuração autenticada ou como original, para que se proceda à autenticação)



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 – Centro, Cx. Postal 05 – Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

ANEXO VI

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 055/2025

DECLARAÇÃO

A empresa _____, através de seu representante legal, Sr (a). _____, CPF _____ (cargo na empresa: diretor ou sócio-gerente) DECLARA, para fins de direito, na qualidade de proponente da licitação instaurada pela **PREFEITURA MUNICIPAL DE LAVRAS DO SUL**, Processo 055/2025 – Pregão Eletrônico 023/2025, que não foi declarada INIDÔNEA para licitar com o PODER PÚBLICO em qualquer de suas esferas.

Por ser expressão da verdade, firma a presente.

_____, _____ de _____ de 2025.

Assinatura do representante legal acima qualificado e carimbo da empresa.

(Se procurador, anexar cópia da procuração autenticada ou como original, para que se proceda à autenticação)

ANEXO VII



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 – Centro, Cx. Postal 05 – Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrasedosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 023/2025

DECLARAÇÃO

A empresa _____, através de seu representante legal, Sr(a). _____, CPF _____ (cargo na empresa: diretor, sócio-gerente, etc) DECLARA, para fins de direito, na qualidade de proponente da licitação instaurada pela PREFEITURA MUNICIPAL DE LAVRAS DO SUL, Processo 055/2025 – Pregão Eletrônico 023/2025, que não possui em seus quadros pessoa menor de 18 anos, em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, de acordo com o Art.7º, XXXIII da Constituição Federal.

Por ser expressão da verdade, firma a presente.

_____, _____ de _____ de 2025.

Assinatura do representante legal acima qualificado e carimbo da empresa.

(Se procurador, anexar cópia da procuração autenticada ou como original, para que se proceda à autenticação)



Setor de Licitações

CNPJ 88.201.298/0001-49

Rua Cel. Meza, 373 - Centro, Cx. Postal 05 - Lavras do Sul/RS, 97390-000

(55) 3282 1658 | comliclavrassdosul@gmail.com

www.lavrasdosul.rs.gov.br