ASSOCIAÇÃO SULINA DE CRÉDITO E ASSISTÊNCIA RURAL
ASCAR

Edital de Pregão Eletrônico nº. 081A/2026
Processo Nº 26/1511-9000246-0

A ASSOCIAÇÃO SULINA DE CRÉDITO E ASSISTÊNCIA RURAL - ASCAR, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 92.773.142/0001-00 com sede na Rua Botafogo, 1051 – Bairro Menino Deus em Porto Alegre/RS – CEP: 90150-053, torna público, através de seu Agente de Contração designado pela Portaria 001/2024 para conhecimento dos interessados, que no dia e hora abaixo indicados será realizada licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO,** por meio da **INTERNET,** do tipo**, MENOR PREÇO,** com recursos provenientes de fontes próprias. O procedimento será regido pela Lei Federal nº 14.133/2021, Lei Complementar Federal nº 123/06, com a nova redação da Lei Complementar nº 147/14, Decreto nº 8.538/15 e alterações, além das demais disposições pertinentes e legais aplicáveis, e pelas condições estabelecidas no presente Edital e seus anexos.

REALIZAÇÃO: O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da *internet,* mediante condições de segurança, criptografia e autenticação, em todas as fases, através da utilização do aplicativo **"licitações"** do **Portal Eletrônico do Banco do Estado do Rio Grande do Sul,** através do site **www.pregaobanrisul.com.br.**

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS: até às 09h do dia 17/11/2026.

ABERTURA DAS PROPOSTAS: às 09h01min do dia 17/11/2026.

DATA E HORA DA SESSÃO DE DISPUTA:

Data: 17/11/2026.

Hora: A partir das 14h.

- Todas as referências de tempo estabelecidas neste Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília-DF e, desta forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame;

- Não ocorrendo expediente ou havendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e endereço eletrônico anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do(a) pregoeiro(a) em contrário;

- Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no "licitações" e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

O Edital, na íntegra estará disponível no site da instituição www.emater.tche.br, no menu **A Emater / Portal da Transparência,** e na plataforma de licitações do **Portal Eletrônico do Banco do Estado do Rio Grande do Sul**, através do site **www.pregaobanrisul.com.br.**

Edital de Pregão Eletrônico nº. 081A/2026
Processo Nº 26/1511-9000246-0

1. DO OBJETO

O presente procedimento licitatório tem por objeto a contratação de **empresa especializada para o fornecimento de solução como serviço de Plataforma de Comunicação Multisserviços para gerenciamento e encaminhamento de contatos/chamadas e gestão de atendimento e relacionamento na ASCAR, mediante locação mensal, incluídos a instalação, configuração, ativação, suporte técnico, integração com outros sistemas e serviços de customização,** por prazo de 60 meses, e com possibilidade de prorrogações vide legislação vigente, de acordo com as especificações e os detalhamentos constantes no **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**, e demais cláusulas e condições estabelecidas neste edital, conforme abaixo discriminado:

LOTE 01 (único)			
ITENS	**GRUPO**	**DESCRIÇÃO RESUMIDA**	**QUANTIDADE**
01	Serviço de Contact Center de Multicanais	Agente Omni – Cloud	40
02		Módulo de Pesquisa de Satisfação	01
03		Módulo de Campanhas	01
04	Serviço de Mensageria Whatsapp	Sistema de Construção de Fluxo Low Code	01
05		Número Dedicado ao Whatsapp	02
06		Mensagens de Utilidade	01
07		Mensagens de Authentication	01
08		Mensagens de Service	01
09		Mensagens de Marketing	01
10	Serviço Central Telefônica IP	Central Telefônica – IPBX	01
11		Licença Ramal IP Adm	150
12		IP Fixo para Conexão Operadora	01
13	Telefones IP	Padrão Básico – Tipo I	110
14		Padrão Intermediário – Tipo II	30
15		Padrão Especial – Tipo III	10

2. PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES AO EDITAL

2.1. Pedidos de esclarecimentos devem ser feitos exclusivamente por meio do Portal Eletrônico do Banrisul, no prazo de até 3 (três) dias úteis anteriores a data fixada para abertura do certame.

2.2. Impugnações ao ato convocatório do pregão deverão ser enviadas em até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura do certame, **exclusivamente por meio do Portal Eletrônico do Banrisul**.

2.2.1. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico responsável, decidir sobre o pedido de esclarecimento ou a impugnação, no prazo de 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

2.2.2. Deferida a impugnação do ato convocatório, será designada nova data para realização do certame, quando da resposta resultar alteração que interfira na elaboração da proposta.

2.3. As impugnações apresentadas fora do prazo estabelecido no subitem 2.1, serão recebidas como mero exercício do direito de petição.

3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar desta licitação, respeitadas as condições normativas próprias e as constantes deste Edital:

3.1.1. Qualquer pessoa jurídica legalmente estabelecida no País, devidamente credenciada nos termos do item 4 (quatro) deste Edital, cujo objeto social seja compatível com o objeto da licitação e que atenda a todas as exigências estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

3.1.2. Empresa estrangeira, desde que apresente Decreto de Autorização para funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedida pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir e, ainda, atenda às exigências de habilitação mediante documentos equivalentes, autenticados pelos respectivos consulados e traduzidos por Tradutor Público e Intérprete Comercial, devendo ter representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente.

3.2. Estará impedida de disputar a presente licitação ou participar da execução de contrato, direta ou indiretamente:

3.2.1. Pessoa física ou jurídica que se encontre impossibilitada de contratar com a ASCAR e com o Poder Público em decorrência de sanção que lhe foi imposta.

3.2.2. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com o dirigente da Instituição ou entidade contratante ou com empregado que desempenhe função no procedimento 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.

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

3.2.4. 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.

3.2.5. O impedimento de que trata o item 3.2.1 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

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

3.2.7. Não poderá haver licitante com mais de uma proposta por lote.

3.2.8. Fica vedada a participação de cooperativa de trabalho na presente licitação.

3.2.9. A participação na presente licitação implica aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições constantes deste Edital, bem como a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do procedimento.

OBSERVAÇÃO: O não atendimento de qualquer das condições, implicará a inabilitação do licitante ou a desclassificação de sua proposta.

3.3. Das condições para participação de Microempresas e Empresas de Pequeno Porte:

3.3.1. A MP ou EPP que pretenda sua inclusão pelo regime diferenciado concedido pela Lei Complementar nº 123/06, deverá, no ato do envio da proposta, em campo próprio do sistema eletrônico, declarar que atende os requisitos da referida Lei.

3.3.2. Consideram-se as propostas apresentadas pelas ME ou EPP empatadas, as que se encontram no limite de até 5% (cinco por cento) superiores às propostas melhor classificada, desde que esta não seja ME ou EPP.

3.3.3. Caso ocorra o empate, nos termos da LC nº 123/2006, a ME ou EPP melhor classificada poderá apresentar proposta de preços inferior a proposta de menor preço apurada no certame, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos a partir da solicitação do sistema, sob pena de preclusão.

3.3.4. Caso não utilizar a faculdade prevista no subitem 3.3.1, será considerada que a licitante optou por renunciar aos benefícios previstos na Lei Complementar nº 123/06.

3.3.5. Caso não haja a adjudicação ou de não contratação de ME ou EPP, serão convocadas as empresas remanescentes, de mesmo enquadramento social, na ordem classificatória, para o exercício de mesmo direito, que se encontrem na situação de empate. Na hipótese de não haver mais empresas de mesmo enquadramento social, o objeto da licitação será adjudicado para a empresa originalmente vencedora.

3.3.6. Apresentar toda a documentação solicitada, mesmo com restrição para obter os benefícios da Lei Complementar nº 123/06.

3.3.7. Havendo alguma restrição na documentação, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis a partir da declaração do proponente vencedor, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas, com efeito de certidão negativa.

3.3.8. A não regularização da documentação no prazo previsto no § 1º do Artigo 43 da Lei Complementar nº 123/06, implicará decadência do direito à contratação, sendo facultado à Administração, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

4. DO CREDENCIAMENTO

4.1. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão Eletrônico deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis) junto ao provedor do sistema através do site **www.pregaobanrisul.com.br** necessitando estar credenciadas junto ao Portal do Fornecedor RS (portaldofornecedor.rs.gov.br).

4.2. O pedido para credenciamento deverá ser solicitado por meio do Portal do Fornecedor RS (portaldofornecedor.rs.gov.br).

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

4.3.1. 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;

4.3.2. 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;

4.3.3. 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;

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

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

5. DA PROPOSTA FINANCEIRA

5.1. A proposta deverá ser enviada **exclusivamente por meio do sistema eletrônico**, em campo próprio do sistema, com prazo de validade mínimo de 60 (sessenta) dias, a contar da data de abertura da sessão do pregão, pelo **VALOR TOTAL DO LOTE PARA 60 MESES**, considerando todos os custos diretos e indiretos para o fornecimento dos serviços, apresentada **RIGOROSAMENTE** conforme **ANEXO II – Modelo de Proposta**; e deverá conter no mínimo as seguintes informações, sob pena de desclassificação da proposta:

a) nome da empresa;

b) número do CNPJ;

c) numeração do item;

d) descrição completa do serviço ofertado;

e) valor unitário de cada item;

f) valor total para cada item, ou seja, a multiplicação das quantidades pelos respectivos preços unitários, expresso em reais, com 2 (duas) casas decimais, englobando a tributação, os custos de entrega e quaisquer despesas incidentes para o cumprimento das obrigações assumidas;

g) valor total geral;

5.1.1. As despesas decorrentes das especificações, obrigações e exigências contidas no TERMO DE REFERÊNCIA e DEMAIS DOCUMENTOS disponíveis em arquivos anexos a este edital, devem ser estritamente observadas.

5.1.2. Será desclassificado aquele que, seja qual for o motivo, venha a apresentar a documentação incompleta ou deixe de comprovar qualquer característica do serviço proposto ou não atenda a todas as exigências constantes no Edital.

5.1.3. Ocorrendo discordância entre os valores expressos em algarismos e por extenso, serão considerados estes últimos;

5.1.4. O encaminhamento de Proposta Financeira pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação e especificações técnicas previstas no Edital.

5.1.5. Até a data e hora marcada como fim do recebimento de propostas, o licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

5.1.6. Após a abertura da sessão, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo resultante de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro, sujeitando-se o licitante às sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021.

5.1.7. O preço proposto será de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.1.8. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital, que forem omissas ou apresentarem irregularidades.

5.2. Observações relativas à Proposta Financeira:

5.2.1. O preço proposto será cotado em moeda corrente nacional e será considerado suficiente e completo, abrangendo todos os encargos (sociais, trabalhistas, previdenciários e comerciais, bem como demais encargos incidentes), os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais, e para-fiscais, etc.), as despesas decorrentes de carregamento, descarregamento, fretes, transportes e deslocamentos de qualquer natureza, bem como qualquer outro encargo ou despesa, ainda que aqui não especificado, que possa incidir ou ser necessária à execução do objeto da licitação.

5.2.1.1. A omissão de qualquer despesa necessária ao perfeito cumprimento do objeto deste certame será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo o licitante pleitear acréscimo após a abertura da sessão pública.

5.2.1.2. O licitante deverá utilizar, sempre que possível, na elaboração da proposta, mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas existentes no local da execução dos serviços, desde que não se produzam prejuízos à eficiência na execução do objeto da licitação.

5.2.1.3. É de inteira responsabilidade do licitante obter dos órgãos competentes informações sobre a incidência ou não de tributos de qualquer natureza relativos ao objeto desta licitação, nos mercados interno e/ou externo, não se admitindo alegação de desconhecimento de incidência tributária, ou outras correlatas.

5.2.2. A apresentação da proposta financeira implica a plena aceitação, por parte da licitante, das normas, exigências e condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

5.2.3. No momento do envio da proposta, o licitante deverá prestar, por meio eletrônico do sistema, as declarações constantes dos Anexos, sendo estas condicionantes para a participação no Pregão.

5.2.4. Nos casos de declaração falsa, o licitante estará sujeito à tipificação no crime de falsidade ideológica, previsto no art. 299 do Código Penal Brasileiro, nos crimes previstos nos arts. 337- F e 337-I do Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), e no art. 5º da Lei Federal nº 12.846/2013, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no presente Edital.

5.2.5. O preço proposto **será fixo e irreajustável**, em cumprimento ao disposto na Lei n° 10.192/2001.

5.3. A proposta original devidamente assinada deverá ser encaminhada juntamente com a documentação para a habilitação.

5.4. Não será admitida, em hipótese alguma, a subcontratação.

5.5. As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.

6. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA FINANCEIRA

6.1. O julgamento obedecerá ao critério de **MENOR PREÇO GLOBAL DO LOTE ESTIMADO PARA 60 MESES**, observando-se o disposto no Art. 6º, inciso XLI, da Lei Federal nº 14.133/2021;

6.2. A análise da Proposta Financeira pelo pregoeiro visará ao atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos, **sendo preliminarmente desclassificada a Proposta Financeira**:

6.2.1. Cujo objeto não atenda às especificações, aos prazos e às condições fixadas no Edital;

6.2.2. Que apresente preços manifestamente inexequíveis;

6.2.3. Que não contiverem informações suficientes que permitam a perfeita **identificação do objeto licitado e do licitante.**

7. DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA E DA ETAPA COMPETITIVA

7.1. Os trabalhos serão conduzidos pelo pregoeiro e a participação no certame dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do licitante credenciado conforme item 4 deste Edital e subsequente encaminhamento da proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário estabelecidos.

7.2. Até o horário previsto neste Edital, serão recebidas as Propostas Financeiras. Na data e hora previstos (horário de Brasília), terá início à sessão pública do Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas financeiras classificadas.

7.2.1. Da sessão, o sistema gerará ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes.

7.2.2. Aberta a etapa competitiva, os representantes das licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances.

7.2.3. Durante a sessão pública, a comunicação entre o pregoeiro e os licitantes ocorrerá exclusivamente pelo sistema eletrônico.

7.2.3.1. Não será aceito nenhum outro tipo de contato, como meio telefônico ou e-mail.

7.3. Da etapa eletrônica de lances e da classificação das propostas:

7.3.1. Os lances ofertados serão pelo **MENOR PREÇO GLOBAL DO LOTE ESTIMADO PARA 60 MESES**.

7.3.2. O encaminhamento da proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento das exigências de habilitação previstas.

7.3.3. Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública da licitação, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

7.3.4. A partir do momento da etapa de lances, as empresas participantes poderão formular lances de menor valor, sendo informados sobre seu recebimento, com indicação de horário e valor.

7.3.5. Só serão aceitos novos lances cujos valores forem inferiores em relação ao último lance registrado pela própria empresa.

7.3.6. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

7.3.7. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances ao pregoeiro, bem como aos demais licitantes.

7.3.8. Será permitida a apresentação de lances intermediários.

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

7.4. Não poderá haver desistência dos lances ofertados após a abertura da sessão, sujeitando-se os licitantes desistentes às sanções previstas no Edital, salvo se decorrente de caso fortuito ou força maior, com justificativa aceita pelo pregoeiro.

7.5. Durante a fase de lances, o pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

7.6. A disputa ocorrerá pelo modo aberto.

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

7.7.1. 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.

7.7.2. Na hipótese de não haver novos lances, na forma estabelecida no subitem 7.6, deste Edital, a sessão pública será encerrada automaticamente.

7.7.3. No caso de a sessão encerrar sem prorrogação automática, o pregoeiro poderá admitir o reinício da etapa de envio de lances conforme subitem 7.6., mediante justificativa.

7.7.4. 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.

7.7.5. 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 vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico (https://pregaobanrisul.com.br/).

7.7.6. No caso de desconexão do licitante, o mesmo deverá de imediato, sob sua inteira responsabilidade, providenciar sua conexão ao sistema.

7.8. 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), o pregoeiro poderá admitir o reinício da disputa aberta, conforme subitem 7.6., para a definição das demais colocações.

7.9. Definida a proposta vencedora, para fins de empate ficto, aplica-se o disposto no item 3.3 deste Edital, se for o caso.

8. DA NEGOCIAÇÃO

8.1. Após o encerramento da etapa de lances e da aplicação do empate ficto, se for o caso, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, visando a que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento estabelecido, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no Edital.

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

9. DA ACEITABILIDADE E DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

9.1. O pregoeiro convocará o licitante classificado em primeiro lugar, para, em prazo não inferior a 02 (duas) horas, encaminhar, por meio eletrônico a proposta de preço e documentos de habilitação.

9.1.1. A proposta de preços fará parte do contrato, como seu anexo.

9.1.2. O pregoeiro verificará a proposta apresentada, e a desclassificará, motivadamente, se não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital e no art. 59 da Lei Federal nº 14.133/2021.

9.2. O licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação solicitada, será desclassificado e estará sujeito às sanções previstas neste Edital.

9.3. O pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal da Instituição ou de terceiros, para orientar sua decisão.

9.4. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

9.5. Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do licitante, para os quais ele renuncie expressamente à parcela ou à totalidade de remuneração.

9.6. Na verificação da conformidade da melhor proposta apresentada com os requisitos deste Edital, será desclassificada aquela que se enquadrar nas hipóteses previstas nos incisos do art. 59 da Lei Federal nº 14.133/2021.

9.6.1. Os preços deverão estar de acordo com os critérios de aceitabilidade estabelecidos neste Edital.

9.7. Em caso de divergência entre valores grafados em algarismos e por extenso, prevalecerá o valor por extenso.

9.8. Havendo indicação de que a proposta apresentada seja inexequível, caberá ao pregoeiro realizar as diligências para aferir a demonstração da exequibilidade da proposta, ou exigir do licitante a demonstração.

9.8.1. Será considerada inexequível a proposta que não tenha demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado.

9.9. Será vencedor o licitante que atender a íntegra do edital e ofertar o menor preço, considerando o previsto no **Anexo I – Termo de Referência** e demais Anexos.

9.10. A classificação dos lances apresentados, a indicação da proposta vencedora e demais informações relativas à sessão pública constarão de ata divulgada no sistema eletrônico, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na legislação pertinente.

10. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

Para fins de habilitação, o licitante vencedor deverá apresentar os documentos digitalizados, por meio do sistema eletrônico, em campo próprio, no prazo de 02 (duas) horas após o encerramento da disputa, quando da convocação pelo Pregoeiro, podendo ser prorrogado por solicitação própria e devidamente justificada, por igual período. No caso de haver algum documento que não contenha validação digital, será **obrigatório** o seu encaminhamento da via original ou cópia autenticada, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis a contar da data da abertura do prazo para habilitação, no seguinte endereço: Rua Botafogo nº 1051, Bairro Menino Deus, Porto Alegre/RS – CEP: 90150-053, aos cuidados do Pregoeiro.

10.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

a) **Documento Oficial de Identificação** com foto do empresário sócio-administrador ou diretor da licitante, e em se tratando de pessoa física;

b) Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI;

c) Registro comercial, no caso de empresa individual;

d) **Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor**, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos que comprovem a eleição de seus administradores;

e) Comprovante de inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhado de prova de composição da diretoria em exercício;

f) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

g) **Comprovante de enquadramento como Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP**, expedida pela Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul **(SIMPLIFICADA)** ou órgão equivalente de outro Estado da Federação, ou, ainda, pela forma prevista no art. 39A da Lei Federal nº 8.934, de 18 de novembro de 1994, acompanhada da declaração na forma eletrônica, quando for o caso.

10.2. REGULARIDADE FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA:

a) Documento oficial que comprove a inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas **(CPF),** em se tratando de pessoa física;

b) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – **CNPJ atualizado**, em se tratando de pessoa jurídica;

c) Comprovante de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou à sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

d) Prova de regularidade com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, nos termos do art. 193 do Código Tributário Nacional, ou outra equivalente, na forma da lei;

e) Comprovante de regularidade relativa à Seguridade e ao **FGTS**, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei, somente no caso de pessoa jurídica;

f) Prova de Regularidade Trabalhista, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas **– CNDT,** emitida pela Justiça do Trabalho;

g) Declaração de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal; conforme o modelo do Decreto Federal n° 4.358/2002, **Anexo III – Modelo de Declaração**.

10.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

10.3.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de **Atestado (s) de Capacidade Técnica**, fornecido (s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado para qual a licitante tenha prestado ou esteja prestando os serviços.

10.3.1.1. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

10.3.1.2. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, 1 (um) ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

10.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

a) Certidão Negativa de Falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante, com prazo de validade não superior a 90 (noventa) dias da data designada para a apresentação do documento, salvo quando o distribuidor informar na certidão a validade.

b) Balanço patrimonial e demonstração de resultado de exercício do último exercício social; sendo vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios;

c) Os documentos solicitados na letra "b)" deste item, poderão ser substituídos pela apresentação do Certificado de Capacidade Financeira Relativa de Licitantes emitido pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado do RS – CAGE, disponível no site www.sisacf.sefaz.rs.gov.br

d) É dispensada a exigência da letra "b" da Cláusula 10.4, para o Microempreendedor Individual – MEI.

e) A boa situação financeira da empresa será avaliada pelos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), **os quais deverão ser, individualmente, iguais ou maiores que 1,00 (um), resultante da aplicação das seguintes fórmulas:**

$$LG = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

ATIVO TOTAL

$$SG = \frac{\text{PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}{}$$

$$LC = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

OBS: No caso de a licitante apresentar resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverá comprovar patrimônio líquido de no mínimo 10% (dez) por cento do valor estimado da contratação ou do lote pertinente.

Documentos Complementares para Habilitação:

10.4.1. O CNPJ indicado nos documentos da proposta comercial e da habilitação deverá ser do mesmo estabelecimento da empresa que efetivamente vai prestar o serviço da presente licitação;

10.4.2. Tratando-se de filial, os documentos de habilitação deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.

10.5. Todos os documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa.

10.6. Os documentos referentes à habilitação do licitante deverão estar válidos no dia de abertura da sessão pública.

10.6.1. Caso a data do julgamento da habilitação não coincida com a data da abertura da sessão, e não seja possível ao pregoeiro verificar a validade dos documentos por meio de consulta a sites oficiais, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo de no mínimo 2 (duas) horas, documento válido que comprove sua condição de habilitação na data da convocação, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte, conforme estatui o art. 43, §1º, da Lei Complementar nº 123/2006.

10.6.2. Convocado o licitante, na forma do subitem 10.6.1., fica dispensada a comprovação de que o mesmo estava habilitado na data de abertura da sessão, considerando-se, para fins de habilitação, somente a data da sua última convocação.

10.7. As certidões exigidas que não tenham prazo de validade expresso em seu corpo ter-se-ão como válidas pelo período de 180 (cento e oitenta) dias, a contar da sua emissão.

10.8. Caso seja apresentado o Certificado de Fornecedor do Estado, acompanhado do Anexo, emitido pela Central de Licitações do Estado do Rio Grande do Sul – CELIC, este substituirá apenas os documentos que contemple, desde que estejam vigentes.

10.9. Todos os documentos em que se exija assinatura devem ser assinados digitalmente ou firmados e digitalizados antes de sua remessa via sistema.

10.10. Nos casos de apresentação de documento falso, o licitante estará sujeito à tipificação nos crimes de falsidade, previstos nos artigos 297 e 298 do Código Penal Brasileiro, nos crimes previstos nos arts. 337-F e 337-I do Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), e no art. 5º da Lei federal 12.846/2013, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas.

10.11. Quando da apreciação dos documentos para habilitação, o pregoeiro procederá ao que segue:

10.11.1. Se os documentos para habilitação não estiverem completos e corretos, ou contrariarem qualquer dispositivo deste Edital, considerando os dispositivos deste Edital, o pregoeiro considerará o licitante inabilitado;

10.11.2. No caso de inabilitação do primeiro classificado, serão seguidos os procedimentos descritos na Cláusula 9 deste Edital, respeitada a ordem de classificação do licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, e assim sucessivamente, até que sejam atendidas as condições do Edital.

10.13. Além dos documentos de habilitação constantes no item 10**, deverão ser apresentados, os Anexos II e III**, devidamente preenchidos, com assinatura e carimbo do responsável, em **papel timbrado da empresa**.

11. DOS RECURSOS

11.1. Após as etapas de classificação e habilitação, os licitantes receberão notificação pelo sistema, para, querendo, manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, obrigatoriamente via sistema eletrônico, com registro em ata da síntese das suas razões, sendo que o recurso terá efeito suspensivo.

11.1.1. A falta de manifestação imediata e motivada acerca da intenção de recorrer, nos termos previstos neste Edital, importará a decadência desse direito.

11.1.2. Não será concedido prazo para recursos sobre assuntos meramente protelatórios ou quando não justificada a intenção de interpor o recurso pelo licitante.

11.2. Será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis, contado da aceitabilidade da intenção de recorrer, para o licitante interessado apresentar suas razões fundamentadas, exclusivamente via sistema em que foi realizada a disputa, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

11.3. Havendo recursos, caberá ao pregoeiro receber, examinar e decidir os recursos, no prazo de 3 (três) dias úteis, que se não reconsiderar o ato ou a decisão, encaminhará à Autoridade Superior para no prazo de 10 (dez) dias úteis, apreciar e proferir decisão final do recurso.

11.4. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.5. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a Autoridade Superior adjudicará o objeto à licitante vencedora.

12. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

12.1. O objeto será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela Autoridade Superior, após a regular decisão dos recursos apresentados.

12.2. Após o processo licitatório será encaminhado para a Autoridade Superior que poderá:

12.2.1. Determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;

12.2.2. Revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade;

12.2.3. Proceder a anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável; e

12.2.4. Homologar a licitação.

13. DO TERMO DE CONTRATO

13.1. O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, após formalmente convocado, para assinar o contrato.

13.2. Alternativamente à convocação para comparecer perante a Instituição ASCAR para a assinatura do contrato, a Administração poderá encaminhar ao adjudicatário, mediante correspondência eletrônica, o termo de contrato para assinatura eletrônica avançada, nos termos da Lei Federal nº 14.603, de 23 de setembro de 2020 e do § 1º do art. 3º do Decreto Estadual nº 56.671, de 26 de setembro de 2022.

13.3. O prazo previsto no subitem 13.1 poderá ser prorrogado 1(uma) vez, por igual período, por discricionariedade da Administração ou por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

13.4. O prazo de vigência do contrato será o estabelecido no Termo de Referência (Projeto Básico), encerrando-se com o aceite definitivo do objeto, salvo se houver previsão em contrário.

13.5. O(s) local(is) de execução do(s) serviço(s) será(ão) o(s) previsto(s) no **Anexo I – Termo de Referência,** quando couber.

13.6. Previamente à contratação, será realizada consulta ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, ao Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, ao Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CFIL/RS e ao Cadastro Informativo – CADIN/RS, pelo contratante, para identificar possível impedimento relativo ao participante vencedor, cujo comprovante será anexado ao processo.

13.7. Se o adjudicatário, no ato da assinatura do contrato, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, será facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do contrato nas condições propostas pelo licitante vencedor.

13.7.1. Caso o adjudicatário não assine o contrato, proceder-se-á à análise dos requisitos de habilitação dos licitantes remanescentes.

13.7.2. Os licitantes remanescentes ficam obrigados a atender à convocação, e a assinar o contrato no prazo fixado pela Administração, ressalvados os casos de vencimento das respectivas propostas, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de recusa.

13.8. Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar a contratação nos termos do subitem 13.7, a Administração, observados o valor estimado, poderá convocar os licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário.

13.9. Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar a contratação nos termos do subitem 13.8, a Administração, observados o valor estimado, poderá adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória.

13.10. Os gestores e fiscais de contrato serão indicados pela Administração.

14. DO PAGAMENTO

14.1. As condições para pagamento são as previstas no **Anexo I - Termo de Referência** e em Cláusula **Específica do Anexo IV - Minuta de Contrato**.

14.2. **Dados para a nota fiscal e faturamento:**

ASCAR - Associação Sulina de Crédito e Assistência Rural;

Endereço: Rua Botafogo, 1051, Bairro Menino Deus – CEP: 90150-053 – Porto Alegre (RS);

CNPJ: 92.773.142/0001-00 IE: Isento

15. DO REAJUSTE

15.1. O contrato será reajustado conforme disposto na **Cláusula Específica, constante no Anexo IV - Minuta de Contrato**.

15.2. É admitido o reajustamento dos preços dos contratos, mediante utilização dos mecanismos do reajuste ou da repactuação, conforme o caso.

15.2.1. A repactuação é aplicável aos contratos de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra.

15.2.2. O reajuste é aplicável aos contratos de serviços continuados sem dedicação exclusiva de mão de obra, aos contratos de serviços por escopo, aos contratos de serviços de natureza não continuada e aos insumos de serviços dos contratos continuados com dedicação exclusiva de mão de obra.

15.3. Para o reajustamento dos preços dos contratos deve ser observado o interregno mínimo de doze meses.

15.3.1. No caso de repactuação, o interregno mínimo de doze meses será contado a partir da data-base prevista em acordo coletivo de trabalho, convenção coletiva de trabalho, sentença normativa ou em lei, vigentes na data de apresentação da proposta.

15.3.2. No caso de reajuste, o interregno mínimo de doze meses será contado a partir da data da apresentação da proposta ou do orçamento a que a proposta se referir, conforme fixado em edital.

15.3.3. Nos reajustamentos subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de doze meses será contado da data de início dos efeitos financeiros do último reajustamento ocorrido.

15.3.4. Nos contratos de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra, os insumos de serviços serão reajustados simultaneamente com a repactuação dos custos de mão de obra, desde que decorrido o interregno mínimo de doze meses, contado a partir da data da apresentação da proposta ou do orçamento a que a proposta se referir, conforme fixado em edital.

15.3.5. Quando o interregno mínimo de doze meses previsto no parágrafo anterior não tiver sido cumprido, ocorrerá exclusivamente a repactuação dos custos de mão de obra, diferindo-se o reajuste dos insumos de serviços para o reajustamento seguinte.

15.4. O reajustamento de preços será precedido de requerimento da contratada.

15.5. Caso a contratada não requeira tempestivamente o reajustamento de preços e prorrogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito.

15.5.1. Também ocorrerá a preclusão do direito ao reajustamento quando este for requerido após a extinção do contrato.

15.6. O reajustamento de preços será formalizado pôr termo de apostilamento.

15.7. O reajuste do preço global, dos preços unitários, dos preços dos insumos de serviços ou do saldo contratual, conforme o caso, será efetuado com base na variação de índices oficiais de preços, específicos ou setoriais, previamente definidos no edital e no contrato, que guardem a maior correlação possível com o segmento econômico em que estejam inseridos tais insumos.

15.7.1. O saldo contratual sobre o qual incidirá o reajuste, nos contratos de serviços por escopo e nos contratos de serviços de natureza não continuada, deverá ser informado pela unidade gestora ou pelo fiscal técnico do contrato.

15.7.2. Na apuração do saldo contratual para incidência do reajuste serão deduzidos, além dos serviços medidos e pagos até o momento de aquisição do direito ao reajuste,

os serviços previstos em cronograma físico-financeiro, mas não executados por culpa exclusiva da contratada.

15.8. O reajuste produzirá efeitos financeiros a partir da aquisição do direito pela contratada, na forma do art. 15.3 deste Edital.

15.9. A repactuação de preços será efetuada com base na efetiva variação dos custos de mão de obra, decorrentes de acordo coletivo de trabalho, convenção coletiva de trabalho, sentença normativa, ou lei, tomando-se como parâmetro a proposta da contratada.

15.9.1. Inexistindo os instrumentos indicados no item 15.9, deverá ser efetuada pesquisa de preços com base nos mesmos critérios e fontes utilizadas para a elaboração do orçamento estimado da Administração, podendo, justificadamente, ser utilizadas outras fontes de consulta.

15.9.2. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-bases diferenciadas, a repactuação de preços dos insumos de mão de obra deverá observar os acordos coletivos de trabalho, convenções coletivas de trabalho, sentenças normativas ou leis aplicáveis a cada categoria envolvida na execução dos serviços.

15.10. O requerimento de repactuação deverá ser acompanhado de elementos que permitam aferir a variação analítica dos custos de mão de obra, tais como:

I - Indicação expressa dos itens de custo que sofreram variação, acompanhada dos respectivos valores atualizados;

II - Documentos indispensáveis à comprovação da alteração dos preços de cada um dos itens indicados, conforme o caso; e

III - Novo acordo coletivo de trabalho ou convenção coletiva de trabalho, sentença normativa ou lei, motivadores do pedido de repactuação.

15.11. Para fins de concessão da repactuação, será necessária a constatação pela Administração de que a contratada arca efetivamente com os novos custos que ensejaram o pedido.

15.12. Será vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios e insumos não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de acordos coletivos de trabalho, convenções coletivas de trabalho, sentenças normativas ou lei, aplicáveis a cada categoria envolvida na execução dos serviços.

15.13. A repactuação produzirá efeitos financeiros a partir das datas em que se efetivarem as alterações de custo que lhe deram ensejo, conforme fixadas em acordo coletivo de trabalho, convenção coletiva de trabalho, sentença normativa, ou em lei".

16. DA FONTE DE RECURSOS

16.1. As despesas decorrentes do Contrato objeto desta licitação correrão por conta de recursos próprios, conforme previsto no orçamento para o ano de 2026.

17. DAS OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

17.1. O adjudicatário deverá atender às obrigações previstas na **Cláusula Específica do Anexo IV - Minuta de Contrato** e as demais obrigações específicas ao objeto contratual estabelecidas no **Anexo I – Termo de Referência**.

18. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

18.1. A garantia será prestada, conforme disposto no **Anexo IV - Minuta de Contrato**.

18.2. Caso não seja observado o prazo fixado para apresentação da garantia, aplicar-se-á as sanções dispostas na Lei nº 14.133/2021.

19. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. Das Infrações Administrativas

19.1.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, o licitante ou o contratado que:

19.1.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

19.1.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços da ASCAR-EMATER/RS ou ao interesse coletivo;

19.1.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

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

19.1.1.5. Não mantenha a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

19.1.1.6. Não celebre o contrato ou não entregue a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

19.1.1.7. Enseje o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação, sem motivo justificado;

19.1.1.8. Apresente declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou preste declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

19.1.1.9. Fraude a licitação ou pratique ato fraudulento na execução do contrato;

19.1.1.10. Comporte-se de modo inidôneo ou cometa fraude de qualquer natureza;

19.1.1.11. Pratique atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

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

19.2. Do Processo Administrativo e das Sanções Administrativas

19.2.1. A aplicação de quaisquer das penalidades aqui previstas realizar-se-á em processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei Federal nº 14.133/2021.

19.2.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas as seguintes sanções:

19.2.2.1. Advertência, para a infração prevista no item subitem 19.1.1.1., quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

19.2.2.2. Multa, nas modalidades:

19.2.2.2.1. Compensatória, de até 10% sobre o valor da parcela inadimplida, para quaisquer das infrações previstas nos itens 19.1.1.1. a 19.1.1.12

19.2.2.2.2. Moratória, pelo atraso injustificado na execução do contrato, de até 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

19.2.2.3. Impedimento de licitar e contratar, para as infrações previstas nos itens 19.1.1.2. a 19.1.1.7., quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

19.2.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a ASCAR, para as infrações previstas nos itens 19.1.1.8. a 19.1.1.12.

19.2.2.5. As sanções previstas poderão ser alteradas de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, conforme apreciação da Autoridade Superior.

19.3. Da Aplicação das Sanções

19.3.1. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

19.3.2. A aplicação de sanções não exime o licitante ou o contratado da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que venha a causar à ASCAR.

19.3.2.1. O valor previsto a título de multa compensatória será tido como mínimo da indenização devida à título de perdas e danos, competindo ao contratante provar o prejuízo excedente, nos termos do art. 416 do Código Civil - Lei nº 10.406/2002.

19.3.3. A multa de mora poderá ser convertida em multa compensatória, com a aplicação cumulada de outras sanções previstas neste Edital.

19.3.4. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

19.3.5. O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no instrumento, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados nos incisos do caput do art. 137 da Lei Federal nº 14.133/2021.

19.3.6. As sanções previstas neste item não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas na Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, conforme o disposto no seu art. 30 ou nos arts. 337-E a 337-P, Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal).

19.3.7. Serão reputados como inidôneos atos como os descritos nos arts.337-F, 337-I, 337-J, 337-K, 337-L e no art. 337-M, §§ 1º e 2º, do Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal).

19.4. Da execução da garantia contratual

19.4.1. O valor da multa poderá ser descontado da garantia contratual, quando houver.

19.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela ASCAR ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

19.4.3. Se os valores da garantia e das faturas forem insuficientes, fica o contratado obrigado a recolher a diferença devida, no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.

19.4.4. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pelo contratado ao contratante, o débito será encaminhado para cobrança judicial.

20. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. As atas serão geradas eletronicamente após o encerramento da sessão pública pelo pregoeiro.

20.1.1. Nas atas da sessão pública, deverão constar os registros dos licitantes, das propostas apresentadas, da análise da documentação de habilitação, das manifestações de intenção de interposição de recursos, se for o caso, do respectivo julgamento dos recursos e do vencedor da licitação;

20.1.2. Os demais atos licitatórios serão registrados nos autos do processo da licitação.

20.2. O licitante deverá examinar detidamente as disposições contidas neste Edital, pois a apresentação da proposta o vincula de modo incondicional ao competitório.

20.3. A falsidade de qualquer documento ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do licitante que o tiver apresentado, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

20.4. No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante

despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

20.4.1. É facultado ao pregoeiro ou à autoridade superior convocar os licitantes para quaisquer esclarecimentos necessários ao entendimento de suas propostas.

20.5. As informações, atas e relatórios pertinentes à presente licitação serão disponibilizados no Portal Eletrônico do Banrisul, sem prejuízo às informações prestadas ao Portal Nacional de Contratações Públicas.

20.6. O contratado deverá conceder livre acesso aos seus documentos e registros contábeis, referentes ao objeto da licitação, para os empregados da contratante e dos órgãos de controle interno e externo.

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

20.8. O presente Edital, bem como a proposta vencedora, fará parte integrante do instrumento de contrato, como se nele estivessem transcritos.

20.9. Aplicam-se aos casos omissos as disposições constantes na Lei Federal nº 14.133/2021.

20.10. Prevalecerão as disposições deste Edital, em caso de divergência com as demais peças que compõem o processo.

20.11. Fica eleito o foro da Comarca de Porto Alegre para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas a este Edital ou aos seus anexos.

21. ANEXOS

São anexos deste Edital, fazendo parte integrante do mesmo:

ANEXO I – Termo de Referência;
ANEXO II – Modelo de Proposta;
ANEXO III – Modelo de Declaração;
ANEXO IV – Minuta de Contrato;

Porto Alegre, 29 de outubro de 2026.

Braecon Bartz,
Agente de Contratação.

Edital de Pregão Eletrônico nº. 081A/2026
Processo Nº 26/1511-9000246-0

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1 DO OBJETO

O presente procedimento licitatório tem por objeto a contratação de **empresa especializada para o fornecimento de solução como serviço de Plataforma de Comunicação Multisserviços para gerenciamento e encaminhamento de contatos/chamadas e gestão de atendimento e relacionamento na ASCAR, mediante locação mensal, incluídos a instalação, configuração, ativação, suporte técnico, integração com outros sistemas e serviços de customização,** por prazo de 60 meses, e com possibilidade de prorrogações vide legislação vigente, de acordo com as especificações e os detalhamentos constantes no **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**, e demais cláusulas e condições estabelecidas neste edital, conforme abaixo discriminado:

LOTE 01 (único)			
ITENS	**GRUPO**	**DESCRIÇÃO RESUMIDA**	**QUANTIDADE**
01	Serviço de Contact Center de Multicanais	Agente Omni – Cloud	40
02		Módulo de Pesquisa de Satisfação	01
03		Módulo de Campanhas	01
04	Serviço de Mensageria Whatsapp	Sistema de Construção de Fluxo Low Code	01
05		Número Dedicado ao Whatsapp	02
06		Mensagens de Utilidade	01
07		Mensagens de Authentication	01
08		Mensagens de Service	01
09		Mensagens de Marketing	01
10	Serviço Central Telefônica IP	Central Telefônica – IPBX	01
11		Licença Ramal IP Adm	150
12		IP Fixo para Conexão Operadora	01
13	Telefones IP	Padrão Básico – Tipo I	110
14		Padrão Intermediário – Tipo II	30
15		Padrão Especial – Tipo III	10

1.1 DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS

1. Serviço de Contact Center de multicanais

1.1. O sistema de telefonia IP deverá possuir módulo de atendimento (Contact Center) plenamente integrado à plataforma omnichannel, permitindo a gestão unificada de interações de voz, e-mail, chat, vídeo e aplicativos de mensageria, devendo possuir as seguintes características:

1.2. Todos os requisitos descritos neste processo são obrigatórios no momento da contratação, não sendo admitido o atendimento parcial das funcionalidades;

1.3. A CONTRATADA deverá comprovar o atendimento integral dos requisitos por meio de documentação oficial do fabricante, demonstração em ambiente de prova de conceito (POC) e, quando aplicável, declaração formal do fabricante;

1.4. Não serão aceitas soluções baseadas em desenvolvimento futuro, customizações não comprovadas ou roadmap de produto;

1.5. Todas as funcionalidades deverão estar disponíveis e operacionais em ambiente produtivo na data de entrada em operação da solução;

1.6. A solução deverá operar em ambiente virtualizado on-premise ou em nuvem, garantindo alta disponibilidade mínima de 99,999%, com mecanismos de redundância, tolerância a falhas e continuidade de serviço;

1.6.1. Caso a solução ofertada seja em nuvem, não serão aceitas soluções de VPN para a disponibilização do serviço. Para tanto, serão aceitas arquitetura compostas por SBC (Session Border Controller) ou acesso diretamente via internet, com o controle de acesso e segurança sendo aplicados pela arquitetura em nuvem.

1.7. O sistema deverá possuir módulo de atendimento omnichannel nativo, não sendo permitida a composição por ferramentas independentes sem integração plena e transparente ao usuário;

1.8. O sistema deverá permitir gestão unificada de interações de voz, e-mail, chat, vídeo e WhatsApp em uma única interface de atendimento;

1.9. O sistema deverá permitir o envio de um link para chamada de vídeo ao cliente via WhatsApp; ao abrir esse link o cliente deverá ser associado automaticamente ao agente que gerou o link, para recebimento da videochamada iniciada pelo cliente.

1.9.1. O WhatsApp deverá ser usado apenas como canal de entrega e identificação inicial; a mídia de vídeo não trafega via WhatsApp, este serviço deve permitir a união do stream para o navegador do cliente usando protocolos de streaming de vídeos adequados.

1.10. O sistema deverá permitir a configuração e utilização de respostas padronizadas aplicáveis a todos os canais de atendimento baseados em texto, possibilitando que o atendente selecione, de forma ágil, mensagens pré-definidas durante as interações, com o objetivo de aumentar a produtividade, garantir a consistência das comunicações e melhorar a qualidade do atendimento.

1.11. O sistema deverá possuir a capacidade de, ao receber qualquer interação por meio dos canais de atendimento disponibilizados, gerar e encaminhar automaticamente uma resposta ao solicitante contendo o número de protocolo do atendimento, assegurando a padronização e rastreabilidade do registro independentemente do canal utilizado.

1.12. O sistema deverá garantir a identificação única do cliente em todos os canais, mantendo histórico consolidado de interações;

1.13. O sistema deverá possuir mecanismo de orquestração inteligente entre mídias, incluindo voz, texto e vídeo;

1.14. O sistema deverá possuir solução de classificação de chamadas, permitindo em casos suportados classificar e apresentar os erros e métricas das ligações.

1.15. O sistema deverá ter capacidade de redistribuir automaticamente demandas e agentes entre voz, e-mail, chat, vídeo e WhatsApp e demais canais digitais, com base em volume de atendimento, disponibilidade, habilidades, prioridades operacionais e SLA, incluindo transbordo entre filas, oferta de canais alternativos e otimização contínua da operação;

1.16. O sistema deverá permitir priorização de atendimentos com base em critérios configuráveis, tais como SLA, perfil do cliente e tipo de demanda;

1.17. O sistema deverá possuir módulo de cadastro e gestão de clientes contendo, no mínimo, os seguintes dados: nome, CPF/CNPJ, e-mail, telefones, data de nascimento, unidade federativa e cidade, além de permitir a inclusão de campos adicionais configuráveis;

1.18. Os dados de clientes deverão ser carregados por meio de integração com sistemas do CONTRATANTE e por importação de arquivos em formato CSV ou equivalente;

1.19. O cadastro de clientes deverá ser único, compartilhado e sincronizado entre todos os canais de atendimento;

1.20. O sistema deverá apresentar automaticamente os dados do cliente ao agente no momento do atendimento, incluindo histórico completo de interações;

1.21. O sistema deverá permitir a gravação integral de todas as chamadas de voz, com possibilidade de consulta, reprodução e associação ao atendimento e ao cliente;

1.22. O sistema deverá possuir módulo de URA eletrônica, permitindo navegação por menus, execução de scripts e integração com sistemas externos;

1.23. A URA deverá permitir configuração gráfica de fluxos de atendimento, incluindo definição de regras, condições e integrações com sistemas da CONTRATANTE ou EXTERNOS;

1.24. O sistema deverá permitir definição de turnos de operação, horários de atendimento, feriados e datas especiais;

1.25. O sistema deverá disponibilizar interface de atendimento com softphone embarcado, acessível via navegador ou aplicação dedicada;

1.26. O sistema deverá permitir login simultâneo do agente em múltiplas filas de atendimento;

1.27. O sistema deverá permitir pesquisa de clientes e histórico de atendimentos em todos os canais;

1.28. O sistema deverá permitir funcionalidade click-to-call e início de atendimentos digitais a partir da mesma interface;

1.29. O sistema deverá permitir controle de status de presença do agente;

1.30. O sistema deverá permitir classificação, subclassificação e registro de anotações durante o atendimento;

1.31. O sistema deverá permitir geração automática de protocolo de atendimento;

1.32. O sistema deverá permitir envio e recebimento de anexos durante as interações;

1.33. O sistema deverá permitir utilização de respostas padronizadas (templates);

1.34. O sistema deverá permitir transferência de atendimentos entre agentes e entre filas;

1.35. O sistema deverá permitir comunicação interna entre agentes e supervisores;

1.36. O sistema deverá permitir criação de bots baseados em scripts e bots com integração a motores de NLP;

1.37. O sistema deverá permitir integração com plataformas de NLP, tais como IBM Watson Assistant, Google Dialog Flow ou equivalentes;

1.38. O sistema deverá permitir envio automático de mensagens de boas-vindas, posição em fila, indisponibilidade e encerramento;

1.39. O sistema deverá permitir enfileiramento automático e distribuição inteligente das interações para os agentes;

1.40. O sistema deverá permitir notificações visuais e sonoras para novas interações;

1.41. O sistema deverá permitir definição de pausas e controle de produtividade dos agentes;

1.42. O sistema deverá permitir supervisão de atendimentos ativos e encerrados;

1.43. O sistema deverá disponibilizar dashboards em tempo real com indicadores operacionais, incluindo status de agentes, filas e chamadas;

1.44. O sistema deverá possuir módulo de BI para análise e cruzamento de dados operacionais;

1.45. O sistema deverá permitir acesso ao conteúdo das interações, incluindo gravações e mensagens, para fins de auditoria;

1.46. O sistema deverá possuir discador automático com modos preditivo, power e preview;

1.47. O sistema deverá possuir mecanismos de detecção de atendimento humano, caixa postal e silêncio;

1.48. O sistema deverá permitir callback automático para chamadas abandonadas;

1.49. O sistema deverá permitir definição e gestão de SLA por canal, fila ou tipo de atendimento;

1.50. O sistema deverá permitir carteirização de clientes com roteamento baseado em perfil ou origem;

1.51. O sistema deverá permitir encerramento automático de atendimentos por inatividade do cliente ou do agente;

1.52. O sistema deverá fornecer informações detalhadas de envio e recebimento de mensagens no canal WhatsApp;

1.53. O sistema deverá possuir API aberta no padrão REST, utilizando JSON e documentação via Swagger ou equivalente;

1.54. O sistema deverá permitir integração por meio de WebServices no padrão SOAP;

1.55. O sistema deverá permitir integração via WebSocket para comunicação em tempo real;

1.56. O sistema deverá possuir suporte a WebRTC para operação de voz, vídeo e softphone diretamente em navegadores WEB;

1.57. O sistema deverá permitir a criação, gestão e execução de campanhas ativas (outbound), com discagem automática para bases de contatos (mailing);

1.58. O sistema deverá permitir carregamento de mailing por meio de integração com sistemas do CONTRATANTE e importação de arquivos em formato CSV ou equivalente;

1.59. O sistema deverá permitir configuração de regras de discagem, incluindo horários, janelas de tentativa, limitação de chamadas simultâneas e priorização de contatos;

1.60. O sistema deverá permitir definição de políticas de re-tentativa automática para contatos não completados, incluindo cenários de ocupado, não atendimento e caixa postal;

1.61. O sistema deverá permitir agendamento de campanhas com definição de datas, horários e recorrência;

1.62. O sistema deverá permitir classificação automática e manual dos resultados das chamadas de campanha;

1.63. O sistema deverá permitir integração das campanhas com agentes humanos e/ou robôs de voz (TTS ou áudio gravado);

1.64. O sistema deverá disponibilizar relatórios específicos de campanhas, incluindo taxa de sucesso, taxa de contato humano, re-tentativas, produtividade e distribuição geográfica;

1.65. O sistema deverá permitir monitoramento em tempo real das campanhas, incluindo consumo de mailing, chamadas em andamento e desempenho operacional;

1.66. Fornecer pesquisa de Satisfação após atendimento e prover relatório Gráfico, detalhado das notas, bem como a pontuação de cada agente, sendo possível filtrar relatório por Nota, Agente, Pergunta, acessando a gravação do áudio do atendimento.

1.67. O sistema deverá disponibilizar relatórios detalhados de atendimentos, filas, agentes e campanhas, conforme abaixo: Possuir painéis de monitoramento e relatórios:

1.67.1. Possuir painéis de monitoramento e relatórios:

1.67.1.1. Modo online para status de agentes, separando-os em quadros com cores distintas para cada estado, livre, em pausa, em conversação, indisponível, com cabeçalho

trazendo informações como chamadas aguardando, chamadas atendidas, abandonadas, TME e TMA.

1.67.1.2. Gráficos das ligações por filas (atendida, não atendida, abandonada, falha e ocupado) podendo totalizar por hora dia da semana ou dia do mês,

1.67.1.3. Performance de Filas - Informações entrantes e saintes da fila, com números totalizados e em percentual apontado o total das chamadas, chamadas atendidas, abandonadas, diretas, TME, TMA, Tme Abandono

1.67.1.4. Classificações – Gráfico com as classificações automáticas do sistema e as classificações efetuadas pelo atendente, possibilitando grupo e subgrupos de classificações.

1.67.2. Possuir relatórios por período e fila pré-determinados

1.67.2.1. % Nível de serviço

1.67.2.2. % de Abandono

1.67.2.3. TMA – Tempo médio de Atendimento

1.67.2.4. Tempo Médio de Espera

1.67.2.5. Detalhamento de chamadas atendidas

1.67.2.6. Detalhamento de chamadas Abandonadas

1.67.2.7. Performance de Filas

1.67.2.7.1. Número de chamadas Oferecidas

1.67.2.7.2. Chamadas atendidas até 10s

1.67.2.7.3. Chamadas atendidas após 10s

1.67.2.7.4. Total de chamadas atendidas

1.67.2.7.5. Chamadas abandonadas até 10s

1.67.2.7.6. Chamadas abandonadas após 10s

1.67.2.7.7. Total de chamadas abandonadas

1.67.2.7.8. Transbordos

1.67.2.7.9. Nível de serviço

1.67.2.7.10. Tempo média de espera para atendimento

1.67.2.7.11. Tempo médio de atendimento

1.67.2.7.12. Tempo médio de abandono

1.67.2.7.13. Tempo médio de transbordo

1.67.2.7.14. Tempo total de atendimento

1.67.2.7.15. Tempo médio de atendimento

1.67.2.7.16. Tempo médio de espera para atendimento

1.67.2.7.17. Performance de Atendentes

1.67.2.7.18. Número de chamadas atendidas

1.67.2.7.19. Tempo total de atendimento

1.67.2.7.20. Tempo médio de atendimento

1.67.2.7.21. Tempo médio de espera para atendimento

1.67.2.7.22. Chamadas não atendidas

1.67.2.7.23. Tempo médio de espera para não atendimento

1.67.2.7.24. Quantidade de logins do atendente

1.67.2.7.25. Tempo total de login

1.67.2.7.26. Tempo médio de login

1.67.2.7.27. Quantidade de pausas

1.67.2.7.28. Tempo total de pausas

1.67.2.7.29. Registros das ligações do discador com o percentual de sucessos e insucessos

1.67.2.7.30. Painel de campanha com o consumo das listas

1.67.3. Relatórios da URA

1.67.3.1. Informar navegação dos menus e % de retenção por menu e sub-menus

1.67.3.2. Performance por dia, semana, mês e ano das opções

1.67.3.3. Detalhamento das consultas a base de dados, quando houver integração

1.67.4. Relatórios de Campanha - Discador

1.67.4.1. Filtros personalizável com qualquer campo do mailing que se deseja (Cliente, CNPJ, Valores, etc.)

1.67.4.2. Módulo BI com cruzamento dos dados do Mailing X dados da ligação (TMA, TME, Ocupado, Caixa Postal, classificação)

1.67.4.3. % de completamento, re-tentativas, atendimentos humanos, caixa postal, atendimento não humano

1.67.4.4. Gráfico que apresenta os dados da campanha por regiões (UF, Cidade e Código de área)

1.68. Experiência de vídeo (cliente e agente):

1.68.1. O sistema deve apresentar pop-up de atendimento com preview de vídeo antes da conexão.

1.68.2. O sistema deve suportar fundo virtual em chamadas de vídeo.

1.68.3. O sistema deve permitir criação automática de salas de vídeo dinâmicas por agente.

1.69. Whatsapp – evolução para voz e vídeo:

1.69.1. O sistema deve integrar API oficial para recebimento de chamadas de voz via WhatsApp.

1.69.2. O sistema deve permitir envio de link de vídeo via WhatsApp.

1.69.3. O sistema deve possuir módulo de campanhas com gestão inteligente de janelas de 24h da Meta.

1.69.4. O sistema deve realizar conversão automática de mensagens (template para mensagem livre).

1.69.5. O sistema deve realizar tracking avançado de status de mensagens.

1.69.6. O sistema deve permitir busca textual completa no histórico do WhatsApp.

1.70. Inteligência artificial aplicada:

1.70.1. O sistema deve integrar IA para análise automatizada de atendimentos.

1.70.2. O sistema deve realizar análise de sentimento aplicada a interações de voz e texto.

1.70.3. O sistema deve realizar transcrição automática de chamadas de voz.

1.70.4. O sistema deve permitir busca por palavras-chave em gravações de chamadas.

1.71. Assistentes com IA (copiloto)

1.71.1. O sistema deve possuir assistente de IA para atendimento em texto.

1.71.2. O sistema deve possuir assistente de IA para atendimento em voz.

1.71.3. O sistema deve integrar múltiplos provedores de IA (ex.: OpenAI, Gemini, Claude).

1.72. O sistema deve permitir chat interno entre usuários.

1.73. O sistema deve disponibilizar relatórios avançados de performance.

1.74. O sistema deve evoluir a classificação de atendimentos integrada a análises inteligentes.

1.75. O sistema deve disponibilizar construtor de bots com interface gráfica (low-code).

1.76. O sistema deve permitir orquestração de integrações entre sistemas via interface gráfica (low-code).

1.77. A CONTRATADA deverá comprovar, em ambiente de prova de conceito (POC), o funcionamento de todas funcionalidades do sistema;

1.78. A não comprovação de qualquer funcionalidade durante a prova de conceito implicará na desclassificação da proposta;

1.79. A solução será considerada aceita somente após validação integral dos requisitos, execução satisfatória da prova de conceito e homologação formal pela CONTRATANTE.

2. Serviço de Mensageria WhatsApp

2.1. A solução deverá disponibilizar serviço de atendimento ao público por meio do WhatsApp Business Platform, fornecido pela Meta Platforms, Inc., operando de forma independente de outros módulos da solução, sem necessidade de integração obrigatória com plataforma omnichannel;

2.2. O serviço deverá possuir interface própria de atendimento, acessível via navegador web, permitindo operação completa por agentes e supervisores;

2.3. A solução deverá possuir integração nativa com a API oficial do WhatsApp Business Platform, não sendo aceitas soluções baseadas em emuladores, automações via WhatsApp Web, APIs não oficiais ou quaisquer mecanismos que violem os termos de uso da Meta Platforms;

2.4. A CONTRATADA deverá comprovar que é provedora oficial ou parceira autorizada (BSP – Business Solution Provider) da Meta Platforms, ou apresentar documentação que comprove a intermediação oficial homologada;

2.5. O sistema deverá permitir utilização de números oficiais do WhatsApp, devidamente verificados, com suporte a envio e recebimento de mensagens em conformidade com as políticas da Meta Platforms;

2.6. A solução deverá permitir operação do canal WhatsApp de forma autônoma, incluindo gestão de atendimentos, filas, agentes e supervisão, sem dependência de outros módulos;

2.7. O sistema deverá manter histórico completo das interações com clientes, com possibilidade de consulta, auditoria e exportação;

2.8. O sistema deverá permitir envio e recebimento de mensagens contendo texto, imagens, documentos, áudios e vídeos;

2.9. O sistema deverá suportar envio de mensagens ativas por meio de templates (HSM), previamente aprovados pela Meta Platforms;

2.10. O sistema deverá permitir gerenciamento completo de templates, incluindo criação, submissão, aprovação e versionamento;

O sistema deverá permitir envio de mensagens dentro da janela de 24 horas, bem como envio fora dessa janela por meio de templates aprovados;

2.11. O sistema deverá fornecer confirmação de envio, entrega e leitura das mensagens em tempo real;

2.12. O sistema deverá permitir criação de filas de atendimento e distribuição automática das interações entre agentes disponíveis;

2.13. O sistema deverá permitir atendimento simultâneo de múltiplas conversas por agente;

2.14. O sistema deverá permitir transferência de atendimentos entre agentes e entre filas;

2.15. O sistema deverá permitir utilização de respostas padronizadas (templates internos) para agilizar o atendimento;

2.16. O sistema deverá permitir envio automático de mensagens de boas-vindas, ausência, posição em fila e encerramento;

2.17. O sistema deverá permitir aplicação de SLA específico para o canal WhatsApp, incluindo tempo de primeira resposta e tempo total de atendimento;

2.18. O sistema deverá permitir controle de opt-in e opt-out dos usuários, garantindo conformidade com a LGPD e com as diretrizes da Meta Platforms, Inc.;

2.19. O sistema deverá permitir envio de campanhas e comunicações em massa, respeitando integralmente as políticas da Meta Platforms;

2.20. O sistema deverá disponibilizar painel de monitoramento em tempo real, contendo, no mínimo, informações de filas, atendimentos em andamento, tempos de espera e status dos agentes;

2.21. O sistema deverá disponibilizar relatórios detalhados, incluindo volume de mensagens, produtividade de agentes, tempos de atendimento e indicadores de SLA;

2.22. O sistema deverá permitir supervisão em tempo real das conversas, com acesso a interações ativas e encerradas;

2.23. O sistema deverá permitir utilização de bots de atendimento, incluindo bots baseados em scripts e integração com motores de NLP;

2.24. A solução deverá permitir integração com sistemas externos por meio de API REST;

2.25. A CONTRATADA será responsável pela manutenção da integração com a API oficial do WhatsApp, incluindo atualizações e adequações às políticas da Meta Platforms;

2.26. Não será permitida a utilização de soluções baseadas em múltiplas camadas de terceiros sem vínculo direto com a Meta Platforms, devendo a arquitetura ser transparente e comprovável;

2.27. A CONTRATADA deverá garantir a estabilidade e disponibilidade do serviço, sendo responsável por eventuais bloqueios decorrentes de uso inadequado ou descumprimento das políticas da Meta Platforms;

2.28. A titularidade da conta do WhatsApp Business (WABA) deverá estar vinculada ao CONTRATANTE, garantindo autonomia, portabilidade e continuidade do serviço em caso de substituição da CONTRATADA;

2.29. A solução deverá operar sob modelo de cobrança pós-pago, no qual o CONTRATANTE utilizará o serviço de mensageria de Whatsapp sem limitações e após o período mensal, a CONTRATADA emitirá a fatura do consumo para o devido pagamento de acordo com os prazos estabelecidos no Termo de Referência.

2.30. O sistema deverá disponibilizar histórico detalhado de consumo e possibilitar o acompanhamento do uso por tipo de mensagem, incluindo sessões, templates e campanhas.

2.31. A CONTRATADA deverá informar previamente os valores unitários praticados, disponibilizar tabela de preços atualizada e comunicar eventuais alterações com antecedência mínima de 30 dias.

2.32. No caso de atualização de preços, e a CONTRATANTE não seja notificada previamente, conforme descrito no item 2.32, os novos valores somente serão aplicados após 30 dias contados da data da notificação oficial pela CONTRATADA.

2.33. A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios mensais de consumo, contendo detalhamento por número, campanha e tipo de mensagem, com possibilidade de exportação em formatos padrão como PDF, CSV, XLS ou similar.

2.34. Os custos deverão ser segregados entre a tarifação da plataforma, quando aplicável, e a tarifação da Meta Platforms referente às conversas do WhatsApp.

2.35. O preço a ser cobrado pelos serviços contratados fica vinculado à tabela tarifária da Meta Platforms , na data da assinatura do contrato. As alterações no modo e/ou método de cobrança que gerem diferenças no custo dos serviços deverão ser repassadas à CONTRATANTE, sem que a mudança seja considerada alteração do contrato original.

https://whatsappbusiness.com/pt-br/products/platform-pricing/#rates

2.36. A criação, pela Meta Platforms, de novas hipóteses de gratuidade, a ampliação das janelas gratuitas ou a extinção da tarifação de qualquer categoria de mensagem produzem, desde a respectiva vigência e independentemente de aditivo, a isenção automática do componente tarifário correspondente, sendo dever da CONTRATADA implementá-la de ofício.

2.37. A superveniência de novo modelo de precificação adotado pela Meta Platforms, obriga a CONTRATADA a comunicar a CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias úteis da publicação, procedendo-se à adequação da fórmula por termo aditivo se necessário, sendo mantido o equilíbrio econômico-financeiro original, vedado qualquer ganho da CONTRATADA decorrente da transição.

3. Serviço de Central Telefônica IP

Quantidade: Mínimo de 150 ramais suportando até 8000 ramais

3.1. A solução de PABX IP deverá ser baseada integralmente em arquitetura IP, suportando protocolo SIP (RFC 3261) como padrão de sinalização, permitindo a comunicação entre ramais, dispositivos e aplicações, com capacidade mínima para 150 ramais, até 8000 ramais, sem degradação de qualidade mesmo em horários de pico;

3.2. A solução deverá operar em ambiente virtualizado on-premise ou em nuvem, garantindo alta disponibilidade mínima de 99,999%, com mecanismos de redundância, tolerância a falhas e continuidade de serviço;

3.2.1. Caso a solução ofertada seja em nuvem, não serão aceitas soluções de VPN para a disponibilização do serviço. Para tanto, serão aceitas arquitetura compostas por SBC (Session Border Controller) ou acesso diretamente via internet, com o controle de acesso e segurança sendo aplicados pela arquitetura em nuvem.

3.3. O sistema deverá permitir registro de ramais a partir de qualquer dispositivo compatível com SIP, incluindo telefones IP, softphones, navegadores WebRTC, smartphones e tablets, garantindo mobilidade do usuário com manutenção do mesmo número de ramal;

3.4. O sistema deverá possuir integração com Teams e IA integrada via socket ao Teams.

3.5. A solução deverá atuar como SIP Proxy Server (stateful) e SIP Registrar, permitindo registro, autenticação e roteamento de chamadas entre dispositivos e sistemas internos e externos;

3.6. O sistema deverá permitir comunicação direta entre dispositivos (peer-to-peer), quando aplicável, sem necessidade de passagem do fluxo de mídia pelo núcleo da solução, mantendo controle de sinalização;

3.7. Deverá implementar criptografia de sinalização (TLS) e mídia (SRTP), com troca dinâmica de chaves por sessão, garantindo confidencialidade das comunicações;

3.8. A solução deverá possuir interface WEB de administração em idioma português do Brasil, acessível via HTTPS, com controle de acesso por usuário e senha e perfis com diferentes níveis de permissão;

3.9. Deverá permitir configuração centralizada de ramais, grupos, filas, rotas, planos de discagem e políticas de uso, incluindo manipulação de números (prefixos, substituições e regras);

3.10. O sistema deverá permitir criação de plano de numeração com no mínimo 4 dígitos, com roteamento transparente para o usuário;

3.11. Deverá permitir definição de rotas de saída inteligentes (LCR), priorização de rotas e fallback automático em caso de falha;

3.12. A solução deverá permitir mobilidade de ramal, possibilitando login do usuário em qualquer ponto da rede com manutenção de perfil, permissões e bilhetagem associada;

3.13. Deverá permitir integração com serviços de diretório, incluindo Microsoft Active Directory e LDAP, para provisionamento automático de usuários;

3.14. O sistema deverá suportar os principais codecs de voz de mercado, incluindo G.711, G.729 e G.722, bem como DTMF (RFC 2833);

3.15. A solução deverá permitir gravação total das chamadas, com armazenamento, indexação, consulta e recuperação;

3.16. Deverá permitir configuração de backup automático da base de dados, com definição de periodicidade, destino e retenção;

3.17. O sistema deverá possuir mecanismos de proteção contra perda de configuração e garantir integridade e sigilo das informações;

3.18. Deverá permitir bloqueio de chamadas por número, rota, categoria ou perfil de usuário, incluindo chamadas a serviços especiais;

3.19. Deverá permitir definição de classes de serviço para ramais, com diferentes níveis de permissão de uso;

3.20. A solução deverá permitir agenda corporativa integrada, com no mínimo 500 registros;

3.21. Deverá permitir integração com sistemas externos via APIs REST, WebServices (SOAP), WebSocket e CTI;

3.22. O sistema deverá permitir transferência de chamadas, cega e supervisionada, entre ramais internos e externos;

3.23. Deverá permitir chamada em espera, retenção, estacionamento e retomada de chamadas;

3.24. Deverá permitir captura de chamadas individual e em grupo;

3.25. Deverá permitir rediscagem automática e retorno de chamadas;

3.26. Deverá permitir conferência entre múltiplos participantes, incluindo chamadas internas e externas;

3.27. Deverá permitir encaminhamento de chamadas para outro número, por regras de ocupado, ausência ou horário;

3.28. Deverá permitir criação de grupos de ramais e grupos chefe/secretária;

3.29. Deverá permitir identificação de chamadas e toque diferenciado;

3.30. Deverá permitir hotline (discagem automática);

3.31. Deverá permitir funcionalidade “Não Perturbe” (DND);

3.32. Deverá permitir atendimento simultâneo em múltiplos dispositivos (forking);

3.33. A solução deverá disponibilizar relatórios de chamadas (CDR), incluindo bilhetagem por ramal, grupo e período;

3.34. Deverá permitir exportação de relatórios em formatos como CSV e PDF;

3.35. Deverá apresentar gráficos de utilização por horário, dia e mês;

3.36. Deverá permitir monitoramento em tempo real de filas, agentes e chamadas;

3.37. Deverá disponibilizar painel com status de ramais, filas e recursos do sistema;

3.38. Deverá permitir monitoramento de recursos do sistema, incluindo CPU, memória, disco e usuários conectados;

3.39. A solução deverá possuir módulo de distribuição automática de chamadas (ACD), permitindo o roteamento inteligente de chamadas com base em regras como disponibilidade de agentes, perfil, prioridade e níveis de serviço;

3.40. Deverá permitir recuperação de chamadas abandonadas por meio de callback;

3.41. Deverá permitir roteamento entre múltiplas unidades ou localidades, quando aplicável;

3.42. O sistema deverá possuir correio de voz centralizado, com caixa postal individual por ramal;

3.43. Deverá permitir gravação, reprodução, encaminhamento e exclusão de mensagens;

3.44. Deverá permitir envio de mensagens de voz por e-mail;

3.45. Deverá permitir configuração de saudação personalizada;

3.46. Deverá permitir acesso seguro por senha;

3.47. Deverá permitir indicação visual e sonora de mensagens pendentes;

3.48. O sistema deverá permitir criação de centros de custo, setores e agrupamentos administrativos;

3.49. Deverá permitir configuração de políticas de uso e restrição;

3.50. Deverá permitir gerenciamento completo via interface WEB;

3.51. A solução deverá garantir escalabilidade, modularidade e expansão conforme demanda do CONTRATANTE.

3.52. Da Migração de Ativos Legados e Transição Operacional

3.52.1. A CONTRATADA será responsável pela migração integral de 100% (cem por cento) dos arquivos de áudio (incluindo saudações corporativas, menus de URA, mensagens de indisponibilidade, áudios de retenção e campanhas) atualmente ativos na solução de telefonia da ASCAR, garantindo a replicação das URAs existentes.

3.52.2. Os arquivos de áudio deverão ser extraídos, tratados e convertidos (caso haja necessidade de adequação de codecs ou formatos da nova plataforma) sem qualquer perda de qualidade sistêmica ou fonética, mantendo a clareza e a identidade sonora já homologada pela instituição.

3.52.3. O processo de migração dos áudios e a virada da estrutura de atendimento deverão ocorrer obrigatoriamente em janelas de manutenção previamente agendadas e autorizadas pela equipe de TI da ASCAR, preferencialmente fora do horário comercial, de modo a garantir impacto zero e interrupção nula no atendimento aos e usuários.

3.52.4. Juntamente com a migração dos áudios, a CONTRATADA deverá apresentar o mapeamento e o fluxograma atualizado das URAs migradas na nova interface de gerenciamento gráfico (low-code), permitindo a validação prévia por parte do CONTRATANTE antes da entrada em produção.

3.52.5. Toda a operação de extração, conversão, carga e validação dos áudios legados correrá por conta e risco exclusivos da CONTRATADA, não sendo admitido qualquer pleito de custos

adicionais (ônus extra) sob a alegação de complexidade na migração de dados da solução anterior.

3.52.6. A CONTRATADA deverá executar a migração dos CDRs para a nova plataforma, permitindo a exclusão do sistema legado caso o atual seja substituído;

4. Instalação, Treinamento, Manutenção e Suporte

4.1. A CONTRATADA será responsável pela instalação completa da solução, incluindo configuração, parametrização e disponibilização em ambiente produtivo, garantindo o pleno funcionamento de todos os módulos contratados;

4.2. A implantação deverá contemplar todos os componentes necessários ao funcionamento da solução, incluindo, por exemplo: Contact Center, WhatsApp e PABX IP, replicação das URAs existentes, conforme aplicável;

4.3. A CONTRATADA deverá realizar a configuração inicial do ambiente, incluindo criação de usuários, filas, agentes, regras de atendimento, integrações e demais parâmetros necessários;

4.4. A solução deverá ser entregue em pleno funcionamento, não sendo admitida entrega parcial ou dependente de evoluções futuras;

4.5. A CONTRATADA deverá realizar testes de validação e homologação em conjunto com o CONTRATANTE antes da entrada em produção;

4.6. A CONTRATADA deverá apoiar o CONTRATANTE durante o processo de ativação dos serviços junto à Meta Platforms, quando aplicável;

4.7. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento completo para administradores, supervisores e agentes;

4.8. O treinamento deverá contemplar operação da plataforma, funcionalidades, relatórios, configurações e boas práticas de uso;

4.9. O treinamento poderá ser realizado de forma remota ou presencial, conforme for solicitado pela CONTRATANTE;

4.10. A CONTRATADA deverá disponibilizar material de apoio, manuais e documentação técnica atualizada;

4.11. A CONTRATADA será responsável pela manutenção corretiva, preventiva e evolutiva da solução durante toda a vigência contratual;

4.12. A manutenção corretiva deverá contemplar a identificação e correção de falhas, erros ou indisponibilidades da solução;

4.13. A manutenção preventiva deverá incluir ações periódicas para garantir a estabilidade, desempenho e segurança da solução;

4.14. A manutenção evolutiva deverá contemplar atualizações da plataforma, melhorias e adequações necessárias às mudanças tecnológicas ou às políticas da Meta Platforms;

4.15. Todas as atualizações deverão ser realizadas sem impacto na operação do CONTRATANTE, preferencialmente em janelas previamente acordadas;

4.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico durante toda a vigência contratual;

4.17. O suporte deverá ser prestado em língua portuguesa, por meio de canais como portal, e-mail, telefone ou sistema de chamados, inclusive presencialmente;

4.18. O atendimento de suporte deverá ocorrer, no mínimo, em horário comercial, podendo ser exigido atendimento 24x7 para incidentes críticos;

4.19. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema de abertura e acompanhamento de chamados (help desk), com registro, classificação e histórico;

4.20. SLA – Níveis de Serviço

4.21. A CONTRATADA deverá cumprir os seguintes níveis mínimos de serviço (SLA):

4.22. Incidente crítico (indisponibilidade total): atendimento em até 1 hora e solução em até 4 horas;

4.23. Incidente alto: atendimento em até 2 horas e solução em até 8 horas;

4.24. Incidente médio: atendimento em até 4 horas e solução em até 24 horas;

4.25. Incidente baixo: atendimento em até 8 horas e solução em até 72 horas;

4.26. Os prazos poderão ser ajustados mediante acordo entre as partes, desde que formalizados;

4.27. A CONTRATADA deverá informar status e evolução dos chamados até sua completa resolução;

4.28. A CONTRATADA deverá designar ponto focal técnico para atendimento ao CONTRATANTE;

4.29. Deverão ser realizadas reuniões periódicas para acompanhamento do serviço, análise de indicadores e melhorias;

4.30. A CONTRATADA deverá apresentar relatórios periódicos de suporte, incluindo volume de chamados, tempo de atendimento e cumprimento de SLA;

4.31. A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações trafegadas e armazenadas na solução;

4.32. A solução deverá possuir mecanismos de backup, redundância e recuperação de desastres;

4.33. A CONTRATADA deverá garantir a continuidade dos serviços mesmo em caso de falhas ou indisponibilidades;

5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

5.1. A CONTRATADA deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica, conforme o Edital junto ao item 10.3, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que informe que a CONTRATADA presta ou prestou serviços semelhantes para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, qualidade e prazos, com o objeto desta contratação;

5.2. No atestado deverá constar no mínimo as seguintes informações:

5.2.1. CNPJ da CONTRATADA;

5.2.2. Indicação do número do contrato/número do empenho ou documento que originou a contratação;

5.2.3. Serviços realizados;

5.2.4. Nome do sistema fornecido;

5.2.5. Escopo do projeto;

5.2.6. Nome completo, Telefone e Assinatura do responsável pela sua emissão;

5.3. A solução descrita neste Termo de Referência deverá ser de um único fabricante, tanto para a solução de PBX, para o Contact Center e Omni Channel e demais módulos;

5.4. A solução de telefonia deverá possuir registro ou o pedido de propriedade/patente com data anterior ao deste certame;

6. DAS GARANTIAS DE REDE, INFRAESTRUTURA E DATACENTER

6.1. A solução objeto desta contratação deverá ser fornecida e mantida a partir de infraestrutura de Data Center própria da CONTRATADA ou de terceiro fornecedor de colocation ou serviços de computação em nuvem, localizada em território nacional, observados integralmente os requisitos mínimos de disponibilidade, redundância, segurança, continuidade, governança, conectividade e proteção de dados estabelecidos neste Termo de Referência.

6.2. A CONTRATADA será integralmente responsável pela disponibilidade, continuidade e segurança dos serviços contratados, independentemente de a infraestrutura utilizada ser própria ou de terceiros.

6.3. Na hipótese de utilização de infraestrutura de terceiros, permanecerão sob responsabilidade da CONTRATADA todas as obrigações previstas neste Termo de Referência, inclusive aquelas relacionadas aos níveis de serviço, segurança da informação, proteção de dados, continuidade operacional e recuperação de desastres.

6.4. A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade mínima mensal de 99,95% (noventa e nove vírgula noventa e cinco por cento) para os serviços contratados, excluídos os períodos de manutenção programada previamente comunicados e autorizados pela CONTRATANTE, quando aplicável.

6.5. A infraestrutura de Data Center deverá apresentar características de alta disponibilidade compatíveis com a criticidade dos serviços, devendo ser capaz de suportar falhas de componentes sem interrupção indevida da operação.

6.6. A disponibilidade dos serviços deverá ser monitorada continuamente, com geração de registros e relatórios que permitam à CONTRATANTE verificar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

6.7. A infraestrutura deverá possuir mecanismos de Alta Disponibilidade (High Availability – HA), contemplando, no mínimo:

6.7.1. redundância de servidores e demais recursos computacionais;

6.7.2. redundância de armazenamento;

6.7.3. redundância dos bancos de dados, quando aplicável;

6.7.4. redundância dos componentes de rede;

6.7.5. balanceamento de carga entre os recursos computacionais, quando aplicável;

6.7.6. redundância dos links de comunicação, preferencialmente com múltiplas operadoras;

6.7.7. sistemas de energia ininterrupta (UPS/Nobreak);

6.7.8. grupos geradores de contingência;

6.7.9. eliminação ou mitigação de pontos únicos de falha (Single Point of Failure – SPOF);

6.7.10. mecanismos que permitam a continuidade dos serviços diante da falha de componentes individuais da infraestrutura.

6.8. A arquitetura de energia e climatização do Data Center deverá possuir redundância mínima de N+1 para os sistemas elétricos e capacidade adicional mínima de 20% (vinte por cento) para os sistemas de refrigeração, ou configuração tecnicamente equivalente que assegure o mesmo nível de disponibilidade.

6.9. O Data Center deverá dispor de geradores de emergência e reserva local de combustível suficiente para assegurar a continuidade da operação durante interrupções do fornecimento de energia elétrica, observados os requisitos de autonomia e continuidade definidos pelo projeto da instalação.

6.10. Os serviços deverão ser hospedados em Data Center de padrão corporativo, com infraestrutura física e operacional compatível com os requisitos de disponibilidade e segurança desta contratação.

6.11. O Data Center deverá possuir, no mínimo:

6.11.1. certificação Uptime Institute Tier III, abrangendo o Tier Certification of Design Documents e o Tier Certification of Constructed Facility, ou certificação equivalente, como EN 50600 Classe 3 ou superior, que assegure capacidade de manutenção concorrente e infraestrutura de alta disponibilidade;

6.11.2. disponibilidade de infraestrutura compatível com o padrão de certificação apresentado;

6.11.3. controles de acesso físico com autenticação e registro de entrada e saída;

6.11.4. monitoramento por circuito fechado de televisão (CFTV), em regime 24x7;

6.11.5. sistemas de detecção, alarme e combate a incêndio;

6.11.6. controle ambiental de temperatura e umidade;

6.11.7. equipe técnica especializada disponível em regime 24x7;

6.11.8. procedimentos de segurança física e operacional;

6.11.9. mecanismos de proteção contra acesso não autorizado às áreas críticas;

6.11.10. certificação ou comprovação de aderência a boas práticas reconhecidas de operação e segurança de Data Centers.

6.12. Quando aplicável à arquitetura ofertada, deverá ser apresentada certificação de Sustentabilidade Operacional (Tier Certification of Operational Sustainability – TCOS) do Uptime Institute, em nível mínimo Gold, ou documentação equivalente que demonstre a existência de processos formalizados para redução de riscos operacionais e mitigação de falhas decorrentes de erro humano.

6.13. A CONTRATADA deverá adotar controles de segurança da informação compatíveis com as melhores práticas de mercado e com a natureza dos serviços contratados, contemplando, no mínimo:

6.13.1. criptografia dos dados em trânsito e, quando aplicável, dos dados em repouso;

6.13.2. proteção contra ataques de negação de serviço distribuído (DDoS);

6.13.3. utilização de firewalls adequadamente configurados;

6.13.4. sistemas de detecção e prevenção de intrusão (IDS/IPS), quando aplicável;

6.13.5. controle de acesso baseado em perfis, funções e privilégios mínimos necessários;

6.13.6. mecanismos de autenticação e autorização compatíveis com os riscos do ambiente;

6.13.7. registro, armazenamento e auditoria de eventos de segurança;

6.13.8. monitoramento de eventos relevantes de segurança;

6.13.9. gestão de vulnerabilidades e aplicação de correções de segurança;

6.13.10. mecanismos de proteção contra acessos não autorizados;

6.13.11. procedimentos documentados para resposta a incidentes de segurança.

6.14. A infraestrutura de hospedagem deverá possuir certificação ISO/IEC 27001 válida, ou comprovação equivalente de sistema de gestão de segurança da informação, abrangendo o escopo físico e lógico relacionado à infraestrutura utilizada para prestação dos serviços.

6.15. Quando compatível com o objeto e o escopo da contratação, deverão ser observadas certificações e práticas adicionais de gestão, incluindo:

6.15.1. ISO 22301, relativa à gestão de continuidade de negócios;

6.15.2. ISO/IEC 20000-1, relativa à gestão de serviços de tecnologia da informação;

6.15.3. ISO 9001, relativa ao sistema de gestão da qualidade.

6.16. A CONTRATADA deverá assegurar a conformidade da execução contratual com a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e demais normas aplicáveis à proteção e ao tratamento de dados pessoais.

6.17. Quando aplicável ao escopo e à arquitetura da solução, a CONTRATADA deverá disponibilizar evidências de auditorias independentes dos controles relacionados à segurança, disponibilidade, confidencialidade e continuidade dos serviços.

6.18. Poderão ser exigidos relatórios SOC 1 Type II e SOC 2 Type II, emitidos por empresa de auditoria independente, preferencialmente referentes aos últimos 12 (doze) meses, quando disponíveis para o ambiente utilizado na prestação dos serviços.

6.19. Os relatórios e respectivos documentos comprobatórios poderão ser apresentados sob a forma de sumário executivo, declaração do provedor ou documentação equivalente, observadas as restrições de confidencialidade e segurança aplicáveis.

6.20. Caso a solução contratada envolva armazenamento, processamento ou transmissão de dados de cartões de pagamento ou outros dados abrangidos pelo padrão PCI DSS, a infraestrutura deverá atender aos requisitos do Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) em sua versão vigente.

6.21. Quando aplicável, a CONTRATADA deverá apresentar comprovação de conformidade com o PCI DSS, abrangendo o ambiente efetivamente utilizado para a execução dos serviços contratados.

6.22. O Data Center deverá possuir conectividade redundante e infraestrutura de telecomunicações capaz de assegurar a continuidade dos serviços em caso de falha de um enlace ou de uma operadora.

6.23. Sempre que tecnicamente aplicável à solução, o Data Center deverá ser Carrier Neutral, independente de uma única operadora de telecomunicações, dispondo de presença de, no mínimo, 5 (cinco) operadoras distintas em sala de interconexão dedicada (Meet-Me-Room).

6.24. Deverão existir rotas redundantes de entrada de fibra óptica, fisicamente distintas e, preferencialmente, subterrâneas, com no mínimo 2 (dois) acessos físicos independentes ao edifício ou infraestrutura equivalente que elimine a dependência de uma única rota de entrada.

6.25. A solução deverá possuir redundância de conectividade com a Internet, mediante enlaces independentes e, preferencialmente, contratados junto a operadoras distintas.

6.26. Quando aplicável à localização e à arquitetura da solução, deverá ser disponibilizada conexão direta e redundante com o Ponto de Troca de Tráfego (IX.br) ou infraestrutura equivalente de interconexão de Internet.

6.27. O Data Center deverá adotar práticas de eficiência energética, gestão ambiental e uso racional de recursos naturais compatíveis com sua operação.

6.28. Como evidência dessas práticas, poderá ser apresentada certificação LEED nível Gold ou superior, ou certificação equivalente, incluindo ISO 14001 e/ou ISO 50001, quando aplicável ao escopo da infraestrutura.

6.29. Backup e Recuperação

6.30. A CONTRATADA deverá manter política formal de backup e recuperação, contemplando, no mínimo:

6.30.1. execução periódica de cópias de segurança dos dados, sistemas e configurações relevantes da solução;

6.30.2. definição de periodicidade e retenção dos backups de acordo com a criticidade dos dados;

6.30.3. armazenamento dos backups em ambiente segregado da infraestrutura principal;

6.30.4. mecanismos de proteção contra alteração ou exclusão indevida dos backups;

6.30.5. procedimentos documentados de restauração;

6.30.6. controle e registro das operações de backup e restauração;

6.30.7. realização de testes periódicos de recuperação, destinados a validar a integridade e a efetividade dos backups.

6.31. A política de backup deverá ser compatível com os requisitos de continuidade operacional, recuperação de desastres e níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

6.32. A CONTRATADA deverá possuir Plano de Recuperação de Desastres (Disaster Recovery – DR) formalmente estabelecido e compatível com os serviços contratados.

6.33. O plano deverá contemplar procedimentos para recuperação e retomada dos serviços em situações de:

6.33.1. falha crítica da infraestrutura;

6.33.2. indisponibilidade prolongada do ambiente principal;

6.33.3. desastre natural;

6.33.4. falha generalizada de energia ou conectividade;

6.33.5. incidente grave de segurança da informação;

6.33.6. qualquer outro evento que comprometa significativamente a operação do ambiente principal.

6.34. O Plano de Recuperação de Desastres deverá estabelecer, conforme aplicável, os objetivos de recuperação, responsabilidades, procedimentos de acionamento, recursos necessários, prioridades de recuperação e procedimentos de retorno à operação normal.

6.35. Deverão ser realizados testes periódicos dos procedimentos de recuperação de desastres, com registro dos resultados, das eventuais falhas identificadas e das ações corretivas adotadas.

6.36. A infraestrutura e os serviços deverão ser monitorados continuamente, em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana – 24x7, abrangendo, quando aplicável:

6.36.1. disponibilidade dos serviços;

6.36.2. utilização e desempenho dos recursos computacionais;

6.36.3. capacidade de armazenamento;

6.36.4. conectividade e enlaces de comunicação;

6.36.5. componentes de rede;

6.36.6. sistemas de energia e climatização;

6.36.7. eventos de segurança;

6.36.8. demais componentes críticos da solução.

6.37. O monitoramento deverá possibilitar a identificação proativa de falhas, degradação de desempenho, indisponibilidade ou eventos que possam comprometer a continuidade dos serviços.

6.38. A CONTRATADA deverá adotar, de forma tempestiva, as medidas necessárias para diagnóstico, contenção, correção e restabelecimento dos serviços, observados os níveis de serviço e os prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

6.39. A comprovação do atendimento aos requisitos estabelecidos neste Capítulo deverá ser realizada pela CONTRATADA mediante apresentação de documentação técnica, certificados, declarações, relatórios de auditoria ou outras evidências idôneas, conforme exigido pela CONTRATANTE.

6.40. Os certificados deverão estar válidos e ser emitidos por organismos de certificação reconhecidos ou entidades competentes, conforme a natureza da certificação, tais como Uptime Institute, organismos acreditados no âmbito do IAF/INMETRO, PCI Security Standards Council ou entidades equivalentes.

6.41. Na hipótese de o Data Center ser provido por terceiro, inclusive em regime de colocation ou computação em nuvem, a CONTRATADA deverá apresentar declaração formal do respectivo provedor, confirmando:

6.41.1. o direito de utilização da infraestrutura pela CONTRATADA;

6.41.2. a identificação do Data Center ou site utilizado para a execução do contrato;

6.41.3. a localização da infraestrutura em território nacional;

6.41.4. a vinculação da infraestrutura efetivamente utilizada à certificação ou comprovação apresentada.

6.42. Quando houver certificações ou relatórios cujo escopo não abranja integralmente o ambiente contratado, a CONTRATADA deverá demonstrar documentalmente que a infraestrutura efetivamente utilizada para a execução dos serviços está abrangida pelo respectivo escopo.

6.43. A CONTRATANTE poderá solicitar, durante a vigência contratual, a atualização dos certificados, relatórios, declarações e demais evidências necessárias à comprovação da manutenção dos requisitos estabelecidos neste Capítulo.

6.44. A CONTRATADA deverá disponibilizar, quando solicitado e observadas as regras de confidencialidade aplicáveis, relatórios de disponibilidade, incidentes, manutenção, segurança, backup, recuperação de desastres e demais informações necessárias à fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais.

6.45. As manutenções programadas que possam afetar a disponibilidade dos serviços deverão ser previamente comunicadas à CONTRATANTE, com antecedência e informações suficientes para avaliação de eventual impacto.

6.46. A CONTRATADA deverá planejar e executar as atividades de manutenção de forma a minimizar ou eliminar impactos sobre a disponibilidade dos serviços.

6.47. Alterações relevantes na infraestrutura que possam comprometer os requisitos de disponibilidade, segurança, conectividade, continuidade ou proteção de dados deverão ser previamente avaliadas e, quando exigido pela CONTRATANTE, formalmente comunicadas.

6.48. A substituição do Data Center, provedor de infraestrutura ou componente crítico da solução não poderá resultar em redução dos níveis de segurança, disponibilidade, redundância ou continuidade estabelecidos neste Termo de Referência.

7. DOS APARELHOS TELEFÔNICOS IP COMODATO E SUAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS

ITEM	UNID.	QUANT.	DESCRIÇÃO
1	1	110	Telefone IP- Padrão Básico- TIPO I
2	1	30	Telefone IP- Padrão Intermediário- TIPO II
3	1	10	Telefone IP- Padrão Especial- TIPO III

DESCRIÇÃO	QTDE
1 - TELEFONE IP – PADRÃO BÁSICO – TIPO I 1) A CONTRATADA deve disponibilizar 110 aparelhos inicialmente nessa especificação; 2) CODEC´s: Opus, G.722, G.711(A/μ), G.729AB, G.726, iLBC; 3) Deve permitir a transmissão de DTMF nos modos: In-band, Out-of-band (RFC 2833) e SIP INFO; 4) Deve permitir a comunicação de forma Full-duplex inclusive no alto falante; 5) O alto falante deve possuir AEC (cancelamento de eco); 6) Ajustes de áudio em chamada com: VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC; **Funcionalidades da chamada:** 7) O telefone IP deve possuir 01 (uma) conta VoIP - SIP v1 (RFC2543), v2 (RFC3261); 8) O telefone IP deve permitir funcionalidades como: Chamada em espera, ativar o mudo durante a chamada, e ativar e desativar o não perturbe, desvio de chamada em caso de: Ocupado/sempre/não atendido, chamada em espera, transferência de chamada assistida e as cegas; 9) O telefone IP deve permitir discagem com um toque e hot-line; 10) O telefone IP deve permitir Rediscagem, retorno de chamada ao último chamador e atendimento automático; 11) O telefone IP deve possuir suporte a conferência a 3; 12) O telefone IP deve permitir chamadas diretas via IP sem um SIP proxy; 13) O telefone IP deve permitir a seleção de tom de toque de chamada e a importação e exclusão de toques personalizados; 14) O telefone IP deve permitir a configuração de Data e hora de forma manual ou automática; 15) O telefone IP deve permitir a customização de Planos de Discagem (Dial Plan); 16) O telefone IP deve permitir a configuração de HOT LINE, permitindo que um número pré configurado seja discado, pressionando uma tecla pré configurada, retirando o monofone do gancho ou ainda pressionando a tecla de alto falante; 17) O telefone IP deve possuir suporte a XML Browser, aceitando comandos via action URL/URI para inserir dados na agenda; 18) O telefone IP deve permitir a exibição do display do telefone em navegadores WEB; 19) O telefone IP deve possuir suporte a RTCP-XR para coleta de informações sobre a qualidade das chamadas;	**110**

20) O telefone IP deve possuir suporte a Soft Keys programáveis (Enhanced DSS Key); **Log de chamadas:** 21) O telefone IP deve permitir o cadastro de Black list de números, para bloqueio de chamadas; 22) O telefone IP deve permitir a utilização de agenda remota via XML, permitindo a pesquisa, importação e exportação dos dados; 23) O telefone IP deve possuir histórico de chamadas, recebidas, discadas, perdidas e encaminhada; **Suporte a funcionalidades do PABX IP:** 24) O telefone IP deve permitir chamadas anónimas e permitir rejeitar chamadas anônimas; 25) O telefone IP deve possuir suporte a MWI sinalizando mensagens recebidas; 26) O Telefone IP deve permitir o uso de voice mail, estacionamento de chamadas e captura de chamadas; 27) O telefone IP deve permitir a gravação local (utilizando porta USB) e remota (Usando o servidor de telefonia IP) das chamadas; 28) O Telefone IP deve permitir encaminhar a chamada não atendida para serviços como caixa postal, desvios ou URAs (Call completion); 29) O Telefone IP deve permitir a configuração de contas de convidados, permitindo o registro de usuários de um mesmo grupo ativando e desativando os convidados para o compartilhamento do aparelho. (Flexible seating); 30) O telefone IP deve permitir a utilização de Visual Voice Mail, permitindo o download da lista de mensagens deixadas; **Características físicas:** 31) Aparelhos precisam ter fonte de alimentação; 32) O telefone IP deve possuir display gráfico LCD com 132x64 Pixels; 33) O telefone IP deve possuir LED indicando chamadas perdidas e mensagens deixadas; 34) O telefone IP deve possuir interface simples com teclas de acesso rápido; 35) O telefone IP deve possuir suporte ao idioma Português-Brasileiro; 36) O telefone IP deve permitir a exibição de Caller ID com nome e número do ramal chamador; 37) O telefone IP deve possuir sistema de economia de energia; 38) O telefone IP deve possuir 2 anos de garantia; 39) O telefone IP deve ser certificado pela ANATEL para funcionamento em território Brasileiro;	

Teclas de função: 40)O telefone IP deve possuir 6 teclas de função: como mensagem, headset, rediscagem, transferência, mudo e alto-falante; 41)O telefone IP deve possuir 5 teclas de navegação de menu; 42)O telefone IP deve possuir teclas de controle de volume; **Interface física:** 43)O telefone IP deve possuir duas 2 portas RJ45 10/100M IEEE 802.3; 44)O telefone IP deve possuir suporte a PoE (IEEE 802.3af), class 1 (T19P E2); 45)O telefone IP deve possuir uma 1 porta RJ9 (4P4C) para conexão de monofone; 46)O telefone IP deve possuir uma 1 porta RJ9 (4P4C) para a conexão de Headset; 47)O telefone IP deve permitir a montagem em parede; 48)O telefone IP deve possuir fonte de alimentação externa BI-VOLT com entrada AC 100~240V e saída DC 5V/600mA; 49)O telefone IP deve operar com umidade relativa do ar entre: 10~95% e temperaturas entre: -10~50°; **Administração e configuração:** 50)O telefone IP deve permitir a configuração via Interface WEB, no menu do telefone e por auto provisionamento; 51)O telefone IP deve suportar Auto Provisionamento via FTP, TFTP, HTTP, HTTPS, utilizando PnP e TR-069 permitindo utilizar o provisionamento do sistema de telefonia IP; 52)O telefone IP deve permitir o bloqueio das teclas pelo usuário; 53)O telefone IP deve permitir reiniciar o aparelho (Reboot) e também restaurar as configurações de fábrica; 54)O telefone IP deve permitir a captura de pacotes permitindo a exportação da captura e manter um log do sistema (system log); **Rede e segurança:** 55)O telefone IP deve possuir suporte ao protocolo SIP v1 (RFC2543) e v2 (RFC3261); 56)O telefone IP deve permitir a configuração de mais de um servidor de telefonia IP como redundância; 57)O telefone IP deve permitir a configuração de NAT transversal utilizando STUN; 58)O telefone IP deve permitir chamadas usando Proxy e chamadas SIP no modo peer-to-peer; 59)O telefone IP deve permitir a configuração de endereço IP de forma estática e através de DHCP; 60)A interface WEB do telefone IP deve possuir suporte a HTTP/HTTPS.	

61) O telefone IP deve possuir suporte a SNTP para sincronização automática de data e hora; 62) O telefone IP deve possuir suporte a UDP/TCP/DNS-SRV (RFC 3263); 63) O telefone IP deve possuir suporte a QoS:802.1p/Q tagging (VLAN), layer 3 ToS; 64) DSCP e VLAN layer 2 com suporte a LLDP/CDP/DHCP VLAN; 65) O telefone IP deve possuir suporte a criptografia usando SRTP e SIP (TLS); 66) O telefone IP deve possuir certificado HTTPS; 67) O telefone IP deve possuir suporte a encriptação AES para arquivos de configuração; 68) O telefone IP deve possuir suporte a autenticação usando método MD5/MD5-sess; 69) O telefone IP deve possuir suporte a métodos de controle de acesso utilizando as regras do IEEE802.1X; 70) O telefone IP deve possuir suporte a IPv6 e IPv4; 71) O telefone IP deve possuir suporte a ICE (Interactive Connectivity Establishment) permitindo comunicação ponto a ponto (peer to peer); **GARANTIA:** 72) Validade do Contrato;	
2 - TELEFONE IP – PADRÃO INTERMEDIÁRIO – TIPO II 1) A CONTRATADA deve disponibilizar 30 aparelhos inicialmente nessa especificação; 2) O telefone IP deve possuir recurso de áudio HD no monofone e no alto falante; 3) CODECs: Opus, G.722, G.711(A/μ), G.729AB, G.726, iLBC; 4) Deve permitir a transmissão de DTMF nos modos: In-band, Out-of-band (RFC 2833) e SIP INFO; 5) Deve permitir a comunicação de forma Full-duplex inclusive no alto falante; 6) O alto falante deve possuir AEC (cancelamento de eco); 7) Ajustes de áudio em chamada com suporte a: VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC; **Funcionalidades da chamada:** 8) O telefone IP deve possuir 03 (três) contas VoIP - SIP v1 (RFC2543), v2 (RFC3261); 9) O telefone IP deve permitir funcionalidades como: Chamada em espera, ativar o mudo durante a chamada, e ativar e desativar o não perturbe, chamada em espera, transferência de chamada assistida e as cegas; 10) O telefone IP deve permitir a configuração de desvio de	**30**

chamada em caso de: Ocupado/sempre/não atendido; 11) O telefone IP deve permitir discagem com um toque e hot-line; 12) O telefone IP deve permitir Rediscagem, retorno de chamada ao último chamador e atendimento automático; 13) O telefone IP deve possuir suporte a conferência a 3; 14) O telefone IP deve permitir chamadas diretas via IP sem a necessidade de registro em um SIP proxy; 15) O telefone IP deve permitir a seleção de tom de toque de chamada e a importação e exclusão de toques personalizados; 16) O telefone IP deve permitir a configuração de Data e hora de forma manual ou automática; 17) O telefone IP deve permitir a configuração de HOT LINE, permitindo que um número pré configurado seja discado, pressionando uma tecla pré configurada, retirando o monofone do gancho ou ainda pressionando a tecla de alto falante; 18) O telefone IP deve possuir suporte a XML Browser, aceitando comandos via action URL/URI para inserir dados; 19) O telefone IP deve possuir suporte a RTCP-XR para coleta de informações sobre a qualidade das chamadas; 20) O telefone IP deve possuir suporte a Soft Keys programáveis (Enhanced DSS Key); **Log de chamadas:** 21) O telefone IP deve permitir o cadastro de Black list de números, para bloqueio de chamadas; 22) O telefone IP deve permitir a utilização de agenda remota via XML, permitindo a pesquisa, importação e exportação dos dados; 23) O telefone IP deve possuir histórico de chamadas, recebidas/discadas/perdidas e encaminhadas; **Suporte a funcionalidades do PABX IP:** 24) O telefone IP deve possuir teclas de linha programáveis com suporte a Busy Lamp Field (BLF) e Bridged Line Appearance (BLA). 25) O telefone IP deve permitir chamadas anónimas e permitir rejeitar chamadas anónimas; 26) O telefone IP deve possuir suporte a MWI sinalizando mensagens recebidas; 27) O Telefone IP deve permitir o uso de voice mail, estacionamento de chamadas e captura de chamadas; 28) O Telefone IP deve permitir encaminhar a chamada não atendida para serviços como caixa postal, desvios ou URAs (Call completion); 29) O telefone IP deve permitir a gravação local (utilizando porta USB) das chamadas; 30) O telefone IP deve permitir a gravação das chamadas de forma centralizada utilizando recursos do PABX IP; 31) O telefone IP deve permitir a utilização de SCA (Shared Call Appearance) permitindo que umas mesmas contam SIP seja compartilhada em vários dispositivos; 32) O telefone IP deve permitir o envio de mensagens de texto	

entre os aparelhos; **Características físicas:** 33)Aparelhos precisam ter fonte de alimentação; 34)O telefone IP deve possuir display gráfico LCD com 132 X 64 Pixels, com luz de fundos; 35)O telefone IP deve possuir LED indicando chamadas perdidas e mensagens deixadas; 36)O telefone IP deve possuir teclas de linha com LED´s bicolores para informações de status das linhas SIP; 37)O telefone IP deve possuir interface intuitiva com ícones e teclas DSS para navegação entre as opções exibidas no display; 38)O telefone IP deve possuir suporte ao idioma Português-Brasileiro; 39)O telefone IP deve permitir a exibição de Caller ID com nome e número do ramal chamador; 40)O telefone IP deve possuir sistema de economia de energia; 41)O telefone IP deve possuir 2 anos de garantia; 42)O telefone IP deve ser certificado pela ANATEL para funcionamento em território Brasileiro; **Teclas de função:** 43)O telefone IP deve possuir 3 teclas de linha com LED´s indicando o status das linhas; 44)O telefone IP deve possuir 5 teclas de função: mensagem, headset, rediscagem, transferência, e ativar o alto-Falante; 45)O telefone IP deve possuir 6 teclas de menu, 4 para navegação, OK e mute; 46)O telefone IP deve possuir teclas de controle de volume; 47)O telefone IP deve possuir 4 teclas de contexto com as funcionalidades exibidas no display; **Interface física:** 48)O telefone IP deve possuir duas 2 portas RJ45 10/100/1000M IEEE 802.3; 49)O telefone IP deve possuir suporte a PoE (IEEE 802.3af), classe 2; 50)O telefone IP deve possuir uma 1 porta RJ9 (4P4C) para conexão de monofone; 51)O telefone IP deve possuir uma 1 porta RJ9 (4P4C) para a conexão de Headset; 52)Other Physical Features; 53)O telefone IP deve permitir a montagem em parede; 54)O telefone IP deve possuir fonte de alimentação externa BIVOLT com entrada AC 100~240V e saída DC 5V/600mA; 55)O telefone IP deve operar com umidade relativa do ar entre: 10~95% e temperaturas entre: -10~50°C; **Administração e configuração:** 56)O telefone IP deve permitir a configuração via Interface WEB, no menu do telefone e por auto provisionamento; 57)O telefone IP deve suportar Auto Provisionamento via	

FTP/TFTP/HTTP/HTTPS, utilizando PnP e TR-069 permitindo utilizar o provisionamento do sistema de telefonia IP; 58) O telefone IP deve permitir o bloqueio das teclas pelo usuário, cadeado eletrônico através de PIN cadastrado pelo usuário; 59) O telefone IP deve permitir o cadastro de números de emergência pelo administrador do sistema de telefonia, para realizar chamadas mesmo com o bloqueio ativo (cadeado eletrônico); 60) O telefone IP deve permitir reiniciar o aparelho (Reboot) e também restaurar as configurações de fábrica; 61) O telefone IP deve permitir a captura de pacotes permitindo a exportação da captura e manter um log do sistema (system log); 62) O telefone IP deve possuir sistema de provisionamento, monitoramento e configuração remota desenvolvido pelo fabricante; **Rede e segurança:** 63) O telefone IP deve possuir suporte ao protocolo SIP v1 (RFC2543) e v2 (RFC3261); 64) O telefone IP deve permitir a configuração de mais de um servidor de telefonia IP como redundância; 65) O telefone IP deve permitir a configuração de NAT transversal utilizando STUN; 66) O telefone IP deve permitir chamadas usando Proxy e chamadas SIP no modo peer-to-peer; 67) O telefone IP deve permitir a configuração de endereço IP de forma estática e através de DHCP; 68) A interface WEB do telefone IP deve possuir suporte a HTTP/HTTPS; 69) O telefone IP deve possuir suporte a SNTP para sincronização automática de data e hora; 70) O telefone IP deve possuir suporte a UDP/TCP/DNS-SRV (RFC 3263); 71) O telefone IP deve possuir suporte a QoS:802.1p/Q tagging (Vlan), Layer 3 ToS; 72) DSCP e VLAN Layer 2 com suporte a LLDP/CDP/DHCP VLAN; 73) O telefone IP deve possuir suporte a criptografia usando SRTP e SIP (TLS); 74) O telefone IP deve possuir certificado HTTPS; 75) O telefone IP deve possuir suporte a encriptação AES para arquivos de configuração; 76) O telefone IP deve possuir suporte a autenticação usando método MD5/MD5-sess; 77) O telefone IP deve possuir suporte a métodos de controle de acesso utilizando as regras do IEEE802.1X; 78) O telefone IP deve possuir suporte a IPv6 e IPv4; 79) O telefone IP deve possuir suporte a ICE (Interactive Connectivity Establishment), permitindo comunicação ponto a ponto (Peer to Peer);	

80) O telefone IP deve ser entregue com cabo Ethernet UTP - CAT5E com no mínimo 1.5m de comprimento; 81) O telefone IP deve ser entregue com manual de instalação e configuração rápida em português; 82) O telefone IP deve ser entregue com fonte de alimentação (Opcional); 83) O telefone IP deve ser entregue com kit para fixação em parede (Opcional); **GARANTIA:** **84)** Validade do contrato;	
3 - TELEFONE IP – PADRÃO ESPECIAL – TIPO III 1) A CONTRATADA deve disponibilizar 10 aparelhos inicialmente nessa especificação; 2) O telefone IP deve possuir recurso de áudio HD no monofone e no alto falante; 3) CODECs: Opus, G.722, G.711(A/μ), G.729AB, G.726, iLBC; 4) Deve permitir a transmissão de DTMF nos modos: In-band, Out-of-band (RFC 2833) e SIP INFO; 5) Deve permitir a comunicação de forma Full-duplex inclusive no alto falante; 6) O alto falante deve possuir AEC (cancelamento de eco); 7) Ajustes de áudio em chamada com suporte a: VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC; **Funcionalidades da chamada:** 8) O telefone IP deve possuir 16 (Dezesseis) contas VoIP - SIP v1 (RFC2543), v2 (RFC3261); 9) O telefone IP deve permitir funcionalidades como: Chamada em espera, ativar o mudo durante a chamada, e ativar e desativar o não perturbe, transferência de chamada assistida e as cegas; 10) O telefone IP deve permitir a configuração de desvio de chamada em caso de: Ocupado/sempre/não atendido; 11) O telefone IP deve permitir discagem com um toque e hot-line; 12) O telefone IP deve permitir o envio e recebimento de mensagens de texto entre os aparelhos; 13) O telefone IP deve permitir Rediscagem, retorno de chamada ao último chamador e atendimento automático; 14) O telefone IP deve possuir suporte a conferência a 3; 15) O telefone IP deve permitir chamadas diretas via IP sem a necessidade de registro em um SIP proxy; 16) O telefone IP deve permitir a seleção de tom de toque de chamada e a importação e exclusão de toques personalizados;	**10**

17) O telefone IP deve permitir a configuração de Data e hora de forma manual ou automática; 18) O telefone IP deve permitir a configuração de HOT LINE, permitindo que um número pré configurado seja discado, pressionando uma tecla pré configurada, retirando o monofone do gancho ou ainda pressionando a tecla de alto falante; 19) O telefone IP deve permitir a configuração de números de emergência pelo administrador do sistema de telefonia, para discagem emergencial mesmo com o telefone bloqueado; 20) O telefone IP deve possuir suporte a XML Browser, aceitando comandos via action URL/URI para inserir dados; 21) O telefone IP deve permitir a seleção do TOM de chamada, permitindo que seja importado para o telefone toques personalizados; 22) O telefone IP deve permitir a configuração de números para uso em chamadas Hotline; 23) O telefone IP deve permitir a configuração de Data e hora de forma manual ou automática; 24) O telefone IP deve permitir a configuração de Dialplan personalizado; 25) O telefone IP deve possuir suporte a RTCP-XR para coleta de informações sobre a qualidade das chamadas; 26) O telefone IP deve possuir porta USB 2.0; 27) O telefone IP deve permitir a utilização de fone de ouvido Bluetooth através de dispositivo adaptador Bluetooth conectado a porta USB do aparelho; 28) O telefone IP deve permitir a utilização de dispositivo adaptador WIFI conectado a porta USB do aparelho, permitindo a conexão a redes WiFi; 29) O telefone IP deve permitir a gravação de chamadas através da porta USB utilizando dispositivos de armazenamento; 30) O telefone IP deve possuir suporte a Soft Keys programáveis (Enhanced DSS Key), com as funcionalidades exibidas no display; **Log de chamadas:** 31) O telefone IP deve permitir o cadastro de Black list de números, para bloqueio de chamadas; 32) O telefone IP deve permitir a utilização de agenda remota via XML ou LDAP permitindo a pesquisa, importação e exportação dos dados; 33) O telefone IP deve possuir histórico de chamadas, recebidas, discadas, perdidas e encaminhadas; **Suporte a funcionalidades do PABX IP:** 34) O telefone IP deve possuir teclas de linha programáveis com suporte a Busy Lamp Field (BLF) e Bridged Line Appearance	

(BLA); 35) O telefone IP deve permitir chamadas anónimas e permitir rejeitar chamadas anónimas; 36) O telefone IP deve possuir suporte a Hot-desking (compartilhamento de ramais); 37) O telefone IP deve possuir suporte às funcionalidades de voice mail; 38) O telefone IP deve permitir o uso de música em espera do sistema de telefonia IP; 39) O telefone IP deve possuir LED bicolor, indicativo com suporte a Message Waiting Indicator (MWI), informando que existem chamadas perdidas ou mensagem aguardando; 40) O telefone IP deve permitir realizar o estacionamento (call Park) de chamadas e a captura de chamadas; 41) O telefone IP deve permitir o envio de mensagens de áudio via Intercom, diretamente para um ramal e também via paging para grupos de ramais; 42) O telefone IP deve permitir a utilização da funcionalidade Call completion, configurado pelo usuário que não conseguiu completar a ligação para um ramal ocupado, assim que o ramal estiver livre a chamada seja realizada automaticamente; 43) O telefone IP deve permitir a gravação das chamadas pelo sistema de telefonia IP ou ainda através de dispositivos USB; 44) O telefone IP deve permitir a gravação das chamadas pelo sistema de telefonia IP; 45) O telefone IP deve permitir a utilização de SCA (Shared Call Appearance) permitindo que umas mesmas contas SIP seja compartilhada em vários dispositivos; **Características físicas:** 46) Aparelhos precisam ter fonte de alimentação; 47) O telefone IP deve possuir display LCD gráfico colorido com 4.3" e 480 x 272-pixel com Iluminação de fundo e profundidade de cor de 16 bit; 48) O telefone IP deve possuir LEDs bicolor (verde ou vermelho) para informação de status das linhas SIP; 49) O telefone IP deve permitir a troca da imagem de fundo do display (papel de parede); 50) O telefone IP deve possuir suporte ao idioma Português-Brasileiro na interface de usuário inclusive nos ícones e teclas DSS; 51) O telefone IP deve exibir no display no momento do recebimento da chamada o Número chamador o nome do usuário chamador e a foto se disponível no sistema; 52) O telefone IP deve possuir sistema de economia de energia; 53) O telefone IP deve possuir imagem de proteção de tela	

(Screensaver); 54) O telefone IP deve possuir 2 anos de garantia; 55) O telefone IP deve ser certificado pela ANATEL para funcionamento em território Brasileiro; ***Teclas de função:*** 56) O telefone IP deve possuir 10 teclas de linha com LED´s indicando o status das linhas; 57) O telefone IP deve permitir que as 10 teclas de linha possam ser programadas para teclas DSS permitindo até 3 páginas no display totalizando até 27 teclas DSS, de linhas ou ramais; 58) O telefone IP deve possuir 8 teclas de função sendo: tecla de alerta de mensagem com LED indicativo, tecla para ativar/desativar o headset com LED indicativo de tecla de conferência, Tecla para ativar/desativar o mudo, tecla para colocar a chamada em espera, tecla para transferência de chamada, tecla para rediscagem, tecla para ativar/desativar o Alto-Falante; 59) O telefone IP deve ter 4 teclas de contexto com as funcionalidades exibidas no display; 60) O telefone IP deve possuir 6 teclas de menu, 4 para navegação, uma tecla OK e uma tecla mute; 61) O telefone IP deve possuir teclas de controle de volume; **Interface física:** 62) O telefone IP deve possuir duas portas Gigabit Ethernet IEEE 802.3; 63) O telefone IP deve possuir uma porta USB 2.0; 64) O telefone IP deve possuir uma 1 porta RJ9 (4P4C) para conexão de monofone; 65) O telefone IP deve possuir uma 1 porta RJ9 (4P4C) para a conexão de Headset; 66) O telefone IP deve possuir uma 1 porta RJ12 (6P6C) para instalação de expansão de teclas, equipamentos externos, suportando até 6 módulos de expansão; 67) O telefone IP deve possuir suporte a PoE (IEEE 802.3af), classe 0; 68) O telefone IP deve permitir o ajuste em dois ângulos diferentes. 69) O telefone IP deve permitir a instalação em parede, 70) O telefone IP deve possuir fonte de alimentação externa BIVOLT com entrada AC 100~240V e saída DC 5V/2A; 71) O telefone IP deve possuir sistema de alimentação AC com potência de consumo de no máximo 3.9 Watts; 72) O telefone IP deve possuir sistema de alimentação via PoE com potência de consumo de no máximo 5.7 Watts; 73) O telefone IP deve operar com umidade do ar entre 10 e 95%;	

74) O telefone IP deve operar normalmente com temperaturas ambientes entre: -10~50°C; **Administração e configuração:** 75) O telefone IP deve permitir a configuração via Interface WEB, no menu do telefone e por auto provisionamento; 76) O telefone IP deve suportar Auto Provisionamento via FTP, TFTP, HTTP, HTTPS, utilizando PnP e TR-069 permitindo utilizar o provisionamento do sistema de telefonia IP; 77) O telefone IP deve permitir o bloqueio das teclas pelo usuário, cadeado eletrônico através de PIN cadastrado pelo usuário; 78) O telefone IP deve permitir o cadastro de números de emergência pelo administrador do sistema de telefonia, para realizar chamadas mesmo com o bloqueio ativo (cadeado eletrônico); 79) O telefone IP deve permitir reiniciar o aparelho (Reboot) e também restaurar as configurações de fábrica; 80) O telefone IP deve permitir a captura de pacotes permitindo a exportação da captura e manter um log do sistema (system log); 81) O telefone IP deve possuir sistema de provisionamento, monitoramento e configuração remota desenvolvido pelo fabricante; 82) O telefone IP deve possuir suporte ao protocolo SIP v1 (RFC2543) e v2 (RFC3261); 83) O telefone IP deve permitir a configuração de mais de um servidor de telefonia IP como redundância; 84) O telefone IP deve permitir a configuração de NAT transversal utilizando STUN; 85) O telefone IP deve permitir chamadas usando Proxy e chamadas SIP no modo peer-to-peer.; 86) O telefone IP deve permitir a configuração de endereço IP de forma estática e através de DHCP; 87) A interface WEB do telefone IP deve possuir suporte a HTTP/HTTPS; 88) O telefone IP deve possuir suporte a SNTP para sincronização automática de data e hora; 89) O telefone IP deve possuir suporte a UDP/TCP/DNS-SRV (RFC 3263); 90) O telefone IP deve possuir suporte a QoS:802.1p/Q tagging (Vlan), Layer 3 ToS; 91) DSCP e VLAN layer 2 com suporte a LLDP/CDP/DHCP VLAN; 92) O telefone IP deve possuir suporte a criptografia usando SRTP e SIP (TLS); 93) O telefone IP deve permitir a administração de certificado HTTPS;	

94) O telefone IP deve possuir suporte a encriptação AES para arquivos de configuração; 95) O telefone IP deve possuir suporte a autenticação usando método MD5/MD5-sess; 96) O telefone IP deve possuir suporte a métodos de controle de acesso utilizando as regras do IEEE802.1X; 97) O telefone IP deve possuir suporte a IPv6 e IPv4; 98) O telefone IP deve possuir suporte a ICE (Interactivity Connectivity Establishment) permitindo comunicação ponto a ponto (Peer to Peer); 99) O telefone IP deve ser entregue com cabo Ethernet UTP - CAT5E com no mínimo 1.5m de comprimento; 100) O telefone IP deve ser entregue com manual de instalação e configuração rápida em português; 101) O telefone IP deve ser entregue com fonte de alimentação (Opcional); 102) O telefone IP deve ser entregue com kit para fixação em parede (Opcional); **GARANTIA** 103) Validade do Contrato ***Unidade: UNIDADE***	

8. DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

8.1. A vigência inicial será de 60 (sessenta) meses, podendo ser prorrogada sucessivamente, observados os limites e requisitos previstos na legislação aplicável

9. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

9.1. O pagamento será em faturas mensais, conforme o uso, de acordo com os valores contratados.

9.2 O pagamento ocorrerá até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante apresentação da Nota Fiscal ou Fatura, após o efetivo cumprimento do objeto e atestada pelo Responsável indicado pela ASCAR, através de boleto bancário ou depósito em conta corrente. Ocorrendo eventos em desacordo com o contratado, serão efetuados os referidos descontos;

9.3. Juntamente com a Nota Fiscal ou Fatura a ser apresentada mensalmente, deverão ser anexados os comprovantes de recolhimento das contribuições relativas ao INSS e FGTS do mês anterior, dos empregados relativos ao contrato;

9.4. Serão retidos todos os Impostos e Contribuições sobre os pagamentos efetuados, utilizando-se as alíquotas previstas na legislação vigente.

10. PRAZO PARA INSTALAÇÃO

10.1. Início dos serviços imediatamente após a assinatura do contrato, devendo estar plenamente configurados e operacionais dentro de 30 (trinta) dias.

11. DA PROPOSTA FINANCEIRA

11.1. A proposta deverá ser enviada pelo VALOR TOTAL DO LOTE PARA 60 MESES, considerando todos os custos diretos e indiretos para o fornecimento dos serviços;

11.2. Prazo de Validade da Proposta Financeira, que não poderá ser inferior a 60 dias corridos, a contar da sua apresentação;

11.3. Ocorrendo discordância entre os valores expressos em algarismos e por extenso, serão considerados estes últimos.

Edital de Pregão Eletrônico nº. 081A/2026
Processo Nº 26/1511-9000246-0

ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA

Fornecedor:	
CNPJ:	
Endereço:	
Fone / Email:	

Referência: Pregão Eletrônico 081A/2026

Prezados Senhores:

Apresentamos à Comissão Permanente de Licitações da **ASCAR**, nossa proposta financeira para fornecimento do objeto do edital, em conformidade com as especificações técnicas exigidas no **ANEXO I** deste Edital, conforme preço abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT. (A)	VALOR UNITÁRIO MENSAL (B)	VALOR TOTAL ESTIMADO (60 MESES) (AxBx60)
01	Agente Omni – Cloud	40		
02	Módulo de Pesquisa de Satisfação	01		
03	Módulo de Campanhas	01		
04	Sistema de Construção de Fluxo Low Code	01		
05	Número Dedicado ao Whatsapp	02		
06	Mensagens de Utilidade	01		
07	Mensagens de Authentication	01		
08	Mensagens de Service	01		
09	Mensagens de Marketing	01		
10	Central Telefônica – IPBX	01		
11	Licença Ramal IP Adm	150		
12	IP Fixo para Conexão Operadora	01		
13	Padrão Básico – Tipo I	110		

14	Padrão Intermediário – Tipo II	30		
15	Padrão Especial – Tipo III	10		
VALOR TOTAL ESTIMADO - MENSAL/GLOBAL (R$) =			**R$**	**R$**

Condições Adicionais:

Validade da proposta: mínima de 60 dias;
Prazo de Entrega: Conforme estabelecido no Anexo I – Termo de Referência;
Local de Entrega: Conforme estabelecido no Anexo I – Termo de Referência;

Dados para Pagamento:

Declaramos aceitar e concordar todas as condições e cláusulas do presente edital.

Atenciosamente,
Nome e CPF do Responsável.

Apresentar em papel timbrado identificando a licitante.

Edital de Pregão Eletrônico nº. 081A/2026
Processo Nº 26/1511-9000246-0

ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO

DECLARAÇÃO

A licitante ..... inscrita no CNPJ sob nº ....., situada à ..... , nº....., Cidade....., CEP:....., por intermédio de seu representante legal, Sr(a) ....., CPF n.º ....., DECLARA sob as penas da lei, que:

a) Tem conhecimento e atende a todas as exigências de habilitação e especificações técnicas previstas no Edital;

b) Assume o compromisso de guardar todos os documentos originais/autenticados, anexados eletronicamente, pelo prazo de 10 (dez) anos, e apresentá-los quando requeridos pela ASCAR;

c) Os documentos anexados eletronicamente são fiéis aos originais e válidos para todos os efeitos legais, incorrendo nas sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, em caso de declaração falsa, sem prejuízo da responsabilização civil e criminal;

d) Não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, conforme previsto no inciso VI do art. 68 da Lei Federal nº 14.133/2021 (inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal);

e) Tem conhecimento das condutas passíveis de penalidades, elencadas no **item 19** deste Edital, e previstas no art. 156 da Lei Federal nº 14.133/2021;

f) Até a presente data inexistem fatos impeditivos à sua participação, conforme **item 3** deste Edital, salvo disposição extraordinária prevista em lei específica;

g) Possui ou não enquadramento empresarial como ME/EPP; para fins de obtenção do tratamento diferenciado e favorecido nos termos da Lei Complementar Federal nº 123/2006, **se for o caso**;

h) Em sendo ME/EPP, **possui ou não** contratos celebrados com outras instituições/órgãos cujos, valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, no ano-calendário de realização desta licitação;

i) 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;

j) 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, no caso de não obrigatoriedade, juntar declaração;

k) A Proposta Financeira foi elaborada de maneira independente e o conteúdo da Proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial, por qualquer meio ou pessoa, além de que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial, quanto a participar ou não da referida licitação; bem como seu conteúdo não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial, antes da adjudicação do objeto da referida licitação.

l) Declaro estar ciente e atender na íntegra o disposto no Código de Ética e Normas de Conduta da Emater/RS-Ascar, mais especificamente quanto aos itens que tratam da relação com terceiros, disponível no site https://www.emater.tche.br/site/index.php.

Local e Data:

Nome e assinatura do Representante Legal e Carimbo.

Edital de Pregão Eletrônico nº. 081A/2026
Processo Nº 26/1511-9000246-0

ANEXO IV - MINUTA DE CONTRATO

A Associação Sulina de Crédito e Assistência Rural – ASCAR, inscrita no CNPJ sob o número 92.773.142/0001-00, com sede na Rua Botafogo, nº 1051, Bairro Menino Deus em Porto Alegre/RS, CEP 90150-053, neste ato representado por seu Superintendente Geral, Sr. ....., a seguir denominada simplesmente de **ASCAR** e, de outro lado, a empresa ....., inscrita no CNPJ sob o nº ....., com sede na Rua ....., nº ..., Bairro ....., CEP: ....., Porto Alegre/RS, doravante designada simplesmente de **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Proprietário, **Sr. .....**, inscrito no CPF sob o nº ....., para contratação dos serviços referidos na Cláusula Primeira deste instrumento, de que trata o processo administrativo nº 26/1511-9000246-0, em decorrência do **Pregão Eletrônico nº 081A/2026**, resolvem celebrar o presente **CONTRATO,** mediante as cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1 - O objeto do presente instrumento é a a contratação de **empresa especializada para o fornecimento de solução como serviço de Plataforma de Comunicação Multisserviços para gerenciamento e encaminhamento de contatos/chamadas e gestão de atendimento e relacionamento na ASCAR, mediante locação mensal, incluídos a instalação, configuração, ativação, suporte técnico, integração com outros sistemas e serviços de customização,** por prazo de 60 meses, conforme especificações e demais condições exigidas no Anexo I – Termo de Referência do Edital.

1.2 – Este Contrato vincula-se ao Edital, identificado no preâmbulo, e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PRAZO CONTRATUAL

2.1 - O prazo de vigência do presente contrato será de 60 (sessenta) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO E DO PAGAMENTO

3.1 - O preço global estimado do contrato é de R$_____ (_____) fixo e irreajustável, entendido como o preço justo e hábil para a completa execução do objeto.

3.2 - O preço a ser pago pela ASCAR deverá englobar todas as despesas relativas e os respectivos custos diretos e indiretos, tributos, fretes, encargos trabalhistas, sociais, seguros, despesas fiscais e financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto.

3.3 - Incluem-se no preço estabelecido nesta Cláusula todos os serviços relacionados no Anexo I – Termo de Referência do edital, bem como mão-de-obra comum e especializada, estadia, transporte, alimentação e utilização de ferramentas e instrumentos especiais, necessários à prestação dos serviços. Além de todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação

3.4 - O pagamento do valor contratado será efetuado mediante a apresentação do correspondente documento fiscal, com o respectivo aceite definitivo pela área recebedora, através de boleto bancário ou depósito em conta corrente, no prazo de até o 10º (décimo) dia útil contados da entrega e aceite dos itens do objeto.

3.5 - Se o vencimento do prazo para pagamento da fatura ocorrer em feriado, final de semana ou em dia sem expediente na **ASCAR**, este se dará no primeiro dia útil subsequente ao vencido.

3.6 - A nota fiscal fatura com defeitos ou vícios, deverá ser retificada/substituída/ complementada, sendo que o prazo de pagamento reiniciará após a regularização, sem quaisquer ônus para a **ASCAR**.

3.6.1 - Por ocasião do pagamento serão procedidas as retenções cabíveis na forma da legislação vigente.

3.6.2 - Os pagamentos serão efetuados mediante crédito em conta corrente indicada pela Contratada juntamente com o número do banco e da agência bancária.

3.6.3 - O documento fiscal deverá ser do estabelecimento que apresentou a proposta vencedora e, nos casos em que a emissão for de outro estabelecimento da empresa, o documento deverá vir acompanhado das certidões negativas relativas à regularidade fiscal.

3.6.4 - Quando o documento for de outro estabelecimento localizado fora do Estado, será exigida também certidão negativa relativa à Regularidade Fiscal junto à Fazenda Estadual do Rio Grande do Sul independentemente da localização da sede ou filial do participante.

3.7 - O pagamento somente será liberado mediante apresentação da nota fiscal/fatura, com a descrição detalhada do objeto, e deverá ser verificada consulta junto ao CADIN/CFIL/CEIS, para fins de comprovação do cumprimento da relação contratual estabelecida nos termos do disposto no artigo 92, inciso XVI, da Lei Federal nº 14.133/2021.

3.7.1 - Constatando-se situação de irregularidade do Contratado junto ao CADIN/RS, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 15 (quinze) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

3.7.2 - Persistindo a irregularidade, o contratante poderá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à Contratada a ampla defesa.

CLÁUSULA QUARTA – DOS RECURSOS FINANCEIROS

4.1 - A despesa decorrente da contratação correrá por conta dos recursos provenientes de fontes próprias da **ASCAR.**

CLÁUSULA QUINTA - DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

5.1 - Os valores do presente contrato não pagos na data prevista serão corrigidos até a data do efetivo pagamento, *pro rata die*, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor – SNIPC, ou outro que venha a substituí-lo.

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE DO PREÇO

6.1 - O contrato poderá ser reajustado somente após o período de vigência inicial de 12 (doze) meses.

6.1.1 - Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir do último reajuste.

6.2 - O valor do contrato será reajustado pelo IPCA, obedecendo-se a metodologia de cálculo adequada para sua atualização.

CLÁUSULA SÉTIMA - REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

7.1 - Caso o contratado pleiteie o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, fica o contratante obrigado a responder em até 30 (trinta) dias da data do requerimento.

7.1.1 - O não cumprimento do prazo constante no item 7.1 não implica em deferimento do pedido por parte do Contratante

7.2 - Todos os documentos necessários à apreciação do pedido deverão ser apresentados juntamente com o requerimento.

7.3 - O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do contrato.

CLÁUSULA OITAVA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1 - A **CONTRATADA** tem o direito de perceber o valor ajustado na forma e no prazo previstos;

8.2 – A **CONTRATADA** obriga-se a:

8.2.1 - Fornecer e Instalar os bens conforme especificações contidas no **Termo de Referência** e sua proposta.

8.2.2 – Manter-se durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificações exigidas no Edital, devendo comunicar ao Contratante a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.

8.2.3 - Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações fiscais, previdenciárias, trabalhistas e comerciais decorrentes da execução do presente contrato.

8.2.4 - Apresentar durante a execução do contrato, se solicitado, documentos que comprovem estar cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas na presente licitação, em especial, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais.

8.2.5 - Responder diretamente por quaisquer perdas, danos ou prejuízos que vierem a causar ao Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua ação ou omissão, dolosa ou culposa, na execução do contrato, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

8.2.6 – Atender integralmente e cumprir as obrigações previstas no Termo de Referência e no presente Contrato;

8.2.7 – Cumprir com as obrigações do Contratado referentes à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

8.2.8 - Cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz.

8.2.9 - Submeter-se à fiscalização da **ASCAR**, através do setor competente designado pela mesma, bem como sanar imediatamente quaisquer irregularidades comunicadas pela fiscalização do Contrato.

8.2.10 - Prestar as informações solicitadas pela **ASCAR**, dentro dos prazos estipulados.

8.2.11 - A **CONTRATADA** será responsável exclusiva pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do Contrato.

8.2.12 - Cumprir com o disposto no inciso XXXIII, do art. 7 º da CF/88, de acordo com a Lei n.º 9.854/99, (proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre aos menores de dezoito anos e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz a partir de quatorze anos).

8.2.13 – A **CONTRATADA** obriga-se a reparar, corrigir ou substituir, as suas expensas, no total ou em parte, o objeto do presente Contrato, quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, resultantes da execução dos serviços ou dos materiais empregados.

8.2.14 – Aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários de até 25% (vinte e cinco pontos percentuais) do valor inicial atualizado do Contrato.

CLAUSULA NONA – DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA ASCAR

9.1 – A **ASCAR** tem o direito de receber o objeto deste Contrato nas condições acordadas;

9.2 – Inspecionar, acompanhar, fiscalizar a execução, quantificação e a qualificação do objeto contratado, conforme especificações do Termo de Referência.

9.3 - Efetuar o pagamento no modo e no prazo ajustado.

9.4 - Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

9.5 - Notificar o contratado por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução do contrato, fixando prazo para a sua correção.

9.6 - Decidir sobre casos omissos nas especificações, que serão decididos de acordo com as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicadas.

9.7 - Pagar ao contratado o valor resultante do fornecimento, no prazo e condições estabelecidas.

9.8 - Providenciar a rescisão do Contrato, quando a **CONTRATADA** deixar de cumprir os prazos e demais exigências necessárias à execução dos serviços, bem como aplicar as medidas cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA – FISCALIZAÇÃO

10.1 - A fiscalização do Contrato, por parte da **ASCAR**, será exercida por empregados devidamente designados, conforme disposto no artigo 117 da Lei Federal nº 14.133/2021.

10.2 - A fiscalização de que trata o item anterior não isenta a **CONTRATADA** das responsabilidades estabelecidas pelo Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1 - Comete **infração administrativa**, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, o contratado que:

11.1.1 - der causa à inexecução parcial do contrato;

11.1.2 - der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços da ASCAR-EMATER/RS ou ao interesse coletivo;

11.1.3 - der causa à inexecução total do contrato;

11.1.4 – enseje o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação, sem motivo justificado;

11.1.5 - apresente declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

11.1.6 - fraude a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

11.1.7 - pratique atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

11.1.8 - pratique ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

11.2 - **Do Processo Administrativo e das Sanções Administrativas**

11.2.1 - A aplicação de quaisquer das penalidades aqui previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021.

11.2.2 – Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas, de acordo com a dosimetria estabelecida, as seguintes sanções:

11.2.2.1 - advertência, para a infração prevista no item 11.1.1, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

11.2.2.2 - multa, nas modalidades:

11.2.2.3 - compensatória, de até 10% sobre o valor da parcela inadimplida, para quaisquer das infrações previstas nos itens 11.1.1. a 11.1.8;

11.2.2.4 - moratória, pelo atraso injustificado na execução do contrato, de até 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

11.2.2.5 - Impedimento de licitar e contratar com a ASCAR, para as infrações previstas nos itens 11.1.2. a 11.1.5., quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

11.2.2.6 - declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a ASCAR, para as infrações previstas nos itens 11.1.7. a 11.1.8;

11.3 – **Da Aplicação das Sanções**

11.3.1 - As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

11.3.2 - A aplicação de sanções não exime o Contratado da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que venha a causar ao ente público.

11.3.3 - A aplicação de multa de mora não impedirá que a ASCAR a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas neste Edital.

11.3.4 - O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no instrumento, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados nos incisos do caput do art. 137 da Lei Federal nº 14.133/2021.

11.3.5 - As sanções previstas neste item não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas na Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, conforme o disposto no seu art. 30, nos arts. 337-E a 337-P, Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), ou na Lei estadual nº 15.228, de 25 de setembro de 2018, em especial seu art. 41.

11.3.6 - Serão reputados como inidôneos atos como os descritos nos arts.337-F, 337-I, 337-J, 337-K, 337-L e no art. 337-M, §§ 1º e 2º, do Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal).

11.3.7 - A aplicação de qualquer penalidade não exclui a aplicação da multa.

11.4 - A aplicação de quaisquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021.

11.5 - O valor da multa poderá ser descontado da garantia contratual.

11.5.1 - Se a multa for de valor superior ao da garantia prestada, além da perda desta, responderá o Contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventuais devidos pelo Contratante.

11.5.2 - Se os valores da garantia e das faturas forem insuficientes, fica o Contratado obrigado a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.

11.5.3 - Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pelo Contratado ao Contratante, o débito será encaminhado para cobrança judicial.

11.5.4 - Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, essa deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias, contado da solicitação do Contratante.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO

12.1 - O contrato poderá ser rescindido, nas hipóteses previstas nos artigos 137 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021.

12.2 - Em caso de rescisão antecipada, será pago pela ASCAR à CONTRATADA o valor proporcional ao que fora cumprido até a rescisão, devendo a decisão ser formalmente motivada, assegurando-se ao Contratado o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS VEDAÇÕES

13.1 - É vedado ao contratado:

13.1.1 - caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;

13.1.2 - interromper o fornecimento sob alegação de inadimplemento por parte da ASCAR, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS ALTERAÇÕES

14.1 – As alterações contratuais serão regidas com fundamento nos artigos 124 a 136 da Lei Federal nº 14.133/2021.

14.2 - O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.3 - As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

15.1 - Os contratantes se comprometem a adotar medidas de proteção de dados pessoais cujo tratamento lhe corresponder na execução do presente contrato, cumprindo as respectivas obrigações que lhe sejam impostas pela Lei 13.709/2018 e demais normativas aplicáveis à matéria, ficando vedado transferir, compartilhar, comunicar ou facultar o acesso, no todo ou em parte, dos dados pessoais para quaisquer terceiros não relacionados com o objeto deste instrumento, exceto quando de forma anonimizada e após ter sido expressamente justificado e autorizado.

15.1.1 - O contratante que der causa, responderá, cível e criminalmente, por toda e qualquer divulgação, revelação, transmissão e/ou utilização por escrito, verbal ou por meio eletrônico, no todo ou em parte, da informação/imagem/dado protegido a que tenha acesso em razão do presente ajuste.

CLAUSULA DÉCIMA SEXTA - DA POLÍTICA DE COMPLIANCE E ANTICORRUPÇÃO

16.1 - Os contratantes se comprometem a observar plenamente a Lei nº. 12.846/13 (“Lei Anticorrupção”), regulamentada pelo Decreto Federal nº 11.129/22, e demais normativas aplicáveis, estando expressamente vedado a qualquer das acordantes oferecer, dar ou se comprometer a dar, a quem quer que seja, aceitar, ou se comprometer a aceitar, de quem quer

que seja, tanto por conta própria, quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras, ou benefícios de qualquer espécie, que constituam prática ilegal ou de corrupção, sob as penas da lei de qualquer país, seja de forma direta ou indireta, quanto ao objeto deste instrumento, ou de outra forma que não relacionada a este ajuste, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 - Fica a **CONTRATADA** vinculada, até o término do presente Contrato, às condições do Edital convocatório, seus anexos e a sua proposta, que independentemente de translado fazem parte integrante deste instrumento;

17.2 – As partes considerarão cumprido o contrato no momento em que todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pelo contratante.

17.3 - As partes devem cumprir fielmente as cláusulas avençadas neste contrato, respondendo pelas consequências de sua inexecução parcial ou total.

17.4 - Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei Federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

18.1 - Para dirimir eventuais dúvidas e/ou conflitos oriundos do presente contrato, esgotada a via administrativa, fica eleito o Foro Central da Comarca da cidade de Porto Alegre, com renúncia a quaisquer outros por mais privilegiados que possam ser.

E assim, por estarem justos e acordados, é firmado o presente, que depois de lido e achado conforme, vai pelas partes assinado de forma eletrônica. Será utilizada a data constante na última assinatura digital adicionada a este, como data de assinatura e início da vigência.

Porto Alegre, ____de _____ de 2026.

,
Superintendente Geral da
ASCAR.

,
Proprietário da
LTDA.

TESTEMUNHAS:

1. .....CPF:
2. .....CPF: