

AVISO DE ABERTURA DE LICITAÇÃO

Prezado(s) Senhor(es):

O CONSAÚDE/HRLB torna público que realizará Licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, que tem como objeto **CONTRATAÇÃO | SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA EM NUVEM**, para um período de **12 (doze) meses**, conforme descrito no Termo de Referência anexo a este instrumento.

Diante do exposto, abre-se prazo de **05 (CINCO)** dias úteis, a partir da data de sua publicação, para que os interessados possam apresentar suas propostas exclusivamente por meio do E-mail: licitacoes3@consaude.org.br.

O orçamento deverá atender aos seguintes requisitos:

- Preço unitário por item e marca do produto orçado, conforme tabela constante no Termo de Referência;
- Os valores deverão conter apenas dois dígitos após a vírgula;
- Prazo para pagamento: 30 (trinta) dias;
- Prazo de entrega: 10 dias;
- Prazo de validade da proposta: 60 (sessenta) dias;
- Local e endereço para entrega/prestação do serviço: HOSPITAL REGIONAL DR. LEOPOLDO BEVILACQUA – Rua dos Expedicionários, 140 – Centro – Pariquera-Açu/SP.
- Frete para entrega **INCLUSO**.

A proposta deverá ser encaminhada em papel timbrado, carimbado e assinado pelo responsável legal ou servidor devidamente qualificado. Deverá constar, ainda, os seguintes dados:

- Razão social;
- Data de Emissão;
- Endereço completo físico e eletrônico;
- Contato telefônico;
- CNPJ da empresa.

Sem mais para o momento, e, certos de contarmos com a atenção de V.S^a, subscrevemo-nos,

Cordialmente,

Leandro Antonioli Mescyszyn

HRLB - HOSPITAL REGIONAL DR. LEOPOLDO BEVILACQUA

Nome do Servidor
Serviço de Suprimentos/Consaúde

Pariquera-açu/SP, 28 de agosto de 2025.

TERMO DE REFERÊNCIA**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA EM NUVEM****INTRODUÇÃO**

O presente Termo de Referência tem por finalidade definir os requisitos e as condições para a **contratação de serviços de telefonia fixa em nuvem com ramais físicos e uma central de atendimento para call center**. O contrato inclui o fornecimento, entrega, instalação, suporte técnico e manutenção, com ativação sob demanda, visando atender às necessidades operacionais da instituição.

A contratação da solução de telefonia fixa em nuvem tem como objetivo assegurar a modernização e a padronização dos sistemas de comunicação da instituição, garantindo maior eficiência, continuidade dos serviços, flexibilidade de expansão e previsibilidade orçamentária, sem os encargos decorrentes da aquisição, obsolescência ou gestão direta dos ativos de comunicação.

A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por equipe designada pelo CONSAÚDE, observando-se as disposições da Lei nº 14.133/2021 e demais normativos aplicáveis

Setor Requisitante: Informática
Responsável pela Solicitação: Gabriel Couto Cabral Carneiro
Data: 26/08/2025
Email: coord.ti@consaude.org.br

1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. O presente processo tem por objeto a contratação de empresa especializada na **prestação de serviços de comunicação em nuvem, com ramais físicos, virtuais (softphone), serviço de comunicação unificada (UC), call center, serviços de operadora e portabilidade das linhas fixas utilizada na solução atual**, em atendimento as necessidades do Consaúde e as unidades anexas. 1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação da prestação de serviços de TELEFONIA MÓVEL CORPORATIVA, caracterizado por Serviço Móvel Pessoal (SMP) e Serviço de Gestão de Dispositivo, com fornecimento de chips, aparelhos em comodato e linhas de acesso móvel de dados e voz, em atendimento às necessidades do CONSAÚDE, **em lote**

único, nos termos da tabela abaixo e conforme condições e exigências estabelecidas neste documento.

1.2. A Solução deverá ser caracterizada como Telecomunicações Unificadas (UC) e Sistema de Telefonia Fixa Comutada Virtualizada, composta por um conjunto de equipamentos e sistemas que executem funções de Controladora SIP, Media Gateway/Roteador, Session Border Controller (SBC), Sistema de Administração/Gerenciamento, Aparelhos Telefônicos IP, dentre outros elementos. Somente os aparelhos IP serão, obrigatoriamente, instalados nas dependências do Consaúde, os demais equipamentos poderão estar alocados em ambiente cloud.

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

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

1.5. **Contratação de empresa especializada que possua outorga da Agência Nacional de Telecomunicações - NATEL, solução será fornecida em um único Grupo, para a prestação dos Serviços de:**

1.6. SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA-STFC (fixo-fixo e Fixo-móvel): para o fornecimento de canais de telefonia com viabilidade técnica para DDR a realização de ligações ilimitadas Brasil via SIP ou E1 (R2 Digital/ISDN), de forma contínua compreendendo as modalidades: fixo-fixo local e longa distância nacional, fixo-móvel local e longa distância nacional ilimitadas, visando atender as necessidades, de acordo com especificações e condições presentes, neste documento e seus anexos; Permitir o serviço 0800 - caso o Consaúde um dia opte por esse tipo de canal - de acordo com especificações, necessidades e condições presentes neste documento e a SOLUÇÃO DE PABX EM CLOUD: Prestação de serviços de comunicação em nuvem, com ramais físicos, virtuais (softphone), serviço de comunicação unificada (UC), Call Center e equipamentos como descritos nos anexos

1.7. **A contratada deverá realizar a portabilidade das linhas fixas utilizadas atualmente pelo Consaúde.**

LOTE	ITEM	UNIDADE	TIPO PAGAMENTO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE DE RAMAL INICIAL PRETENDIDA PARA ATIVAÇÃO	QUANTIDADE TOTAL DE RAMAL PARA ATIVAÇÃO SOB DEMANDA
01	01	UNIDADE	MENSAL	SOLUÇÃO DE TELEFONIA COM RAMAL DE MESA IP GIGA ILIMITADO COMODATO + SOFTPHONE + RAMAL MOBILIDADE (APP e WEB)	210	250
	02	UNIDADE	MENSAL	SOLUÇÃO DE TELEFONIA COM LICENÇA PARA SOLUÇÃO DE CALL CENTER	5	10
	03	SERVIÇO	ÚNICO	INSTALAÇÃO, ATIVAÇÃO CONFIGURAÇÃO TOTAL E TREINAMENTO DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA COM PABX EM NUVEM		

1.8. Especificação do Objeto:

O objeto desta contratação é caracterizado como comum, pois apresentam padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.

1.9. Da Contratação:

1.9.1. O prazo de vigência da contratação é de **12 (doze) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos**, na forma dos art. 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

2. DOS LOTES

2.1. Do agrupamento de itens em lotes:

2.1.1. A presente contratação será realizada em **lote único**. Visto que a Solução tecnológica especificada no Objeto desse Termo de Referência, que engloba itens de Hardware e Software, faz-se necessário que sejam fornecidos por um único fornecedor, pois tratam-se de tecnologias que devem possuir total integração à medida que a Administração necessitar de contratação sob demanda.

2.2. Lotes exclusivos para microempresas e empresas de pequeno porte:

2.2.1. Não serão adotados lotes exclusivos para microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos do art. 49, incisos II, III e IV da Lei Complementar nº 123/2006, uma vez que:

2.2.1.1. A contratação envolve a prestação de um **serviço contínuo de telefonia em nuvem com alta disponibilidade**, que exige um fornecimento de licenças e ramais, além de um suporte técnico especializado, capaz de atender a demanda de ramais e

linhas solicitadas no Termo de Referência. Essa estrutura logística e operacional pode ultrapassar a capacidade das ME/EPP;

2.2.1.2. Há um risco de comprometimento da execução contratual, da continuidade do serviço e da segurança da comunicação, caso empresas sem porte e experiência adequados **assumam a responsabilidade por um sistema de missão crítica como a telefonia fixa**. A solução é totalmente dependente da conectividade e de uma infraestrutura robusta;

2.2.1.3. A limitação da participação a esse grupo de empresas comprometeria a competitividade e a isonomia do certame, contrariando o interesse público, que busca a solução mais vantajosa para o órgão.

3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO E DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1.1. A contratação de **serviços de telefonia fixa em nuvem** visa atender às necessidades operacionais do CONSAÚDE, garantindo a infraestrutura computacional essencial para a execução eficiente das atividades administrativas, técnicas e assistenciais, com confiabilidade, segurança e continuidade.

3.1.1.1. **A solução de telefonia IP do Consaúde deverá atender as comunicações externas e internas das unidades de forma totalmente independente. Esta solução de comunicação possui "custo zero" nas ligações originadas e finalizadas dentro das unidades contempladas, sem qualquer cobrança na utilização do serviço de telefonia fixa oferecido por operadoras deste ramo. A solução contemplará mobilidade para utilização de ramais em aparelhos móveis e/ou computadores sem custos adicionais para o Consaúde.**

3.1.1.2. O detalhamento contido neste Termo de Referência assegurará a execução de serviços de aquisição, instalação, configuração, treinamento e manutenção. Busca-se com este projeto a melhora do serviço de telefonia como um todo e a redução de custos operacionais. Tais melhorias irão impactar diretamente na execução de serviços que são essenciais para melhor servir a população, garantindo a satisfação dos colaboradores e agilidade dos processos das instituições;

3.1.1.3. Considerando as vantagens abaixo relacionadas, da **continuidade na utilização de ramais IP**, com protocolo SIP (Session Initiation Protocol), em comparação à utilização de ramais convencionais (analógicos e digitais), optou-se pela adoção desta tecnologia:

- 3.1.1.3.1. Ligações criptografadas;
- 3.1.1.3.2. Flexibilidade no remanejamento de ramais e ativação de novas localidades;
- 3.1.1.3.3. Menor custo de manutenção;
- 3.1.1.3.4. Mobilidade para usuários;

- 3.1.1.3.5. Tarifação e gerência centralizada de toda a rede;
- 3.1.1.3.6. Menor espaço físico para instalação;
- 3.1.1.3.7. Implementação de políticas de acesso centralizadas.
- 3.1.1.4. A implantação da solução proporcionará: eficiência, eficácia, economicidade e melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, melhorando o atendimento das seguintes necessidades a seguir:
 - 3.1.1.4.1. Reduzir custos operacionais;
 - 3.1.1.4.2. Fornecer às unidades, mobilidade aos usuários da rede corporativa;
 - 3.1.1.4.3. Integrar e padronizar os recursos de telefonia das unidades, permitindo a gerência e o monitoramento centralizado de falhas e de desempenho;
 - 3.1.1.4.4. Estender a utilização de recurso VoIP às unidades anexas;
 - 3.1.1.4.5. Disponibilizar informações precisas e tempestivas para o gerenciamento de despesas com ligações telefônicas;
 - 3.1.1.4.6. Implementar novas funcionalidades, como integração com outros serviços tais como call center, CRM, etc;
 - 3.1.1.4.7. Prover maior prestação, desempenho e economicidade para os sistemas interativos do Consaúde, que passarão a ser executados em plataforma tecnológica atualizada, revertendo-se em maior produtividade para os usuários internos e externos.
 - 3.1.1.4.8. Permite e facilita a expansão futura na planta de telefonia.
- 3.1.1.5. **A contratada deverá disponibilizar canal de atendimento para suporte técnico e administrativo durante todo o período contratual.**
- 3.1.1.6. **A contratada deverá oferecer suporte todos os dias e horários (24x7) durante todo o período de contrato, sendo:**
 - 3.1.1.6.1. Primeiro atendimento para casos urgentes, até 2 (duas) horas.
 - 3.1.1.6.2. Primeiro atendimento para casos intermediários, até 4 (quatro) horas.
 - 3.1.1.6.3. Primeiro atendimento para demais demandas, 8 (oito) horas.
- 3.1.1.7. **A contratada deverá realizar a substituição do equipamento sempre que este apresentar vícios ou defeitos desde que não sejam decorrentes de mau uso ou manuseio inadequado por parte do usuário.**

3.1.2. Descrição da contratação:

3.1.2.1. O descritivo completo da contratação, incluindo a solução de telefonia fixa em nuvem, os requisitos técnicos, as especificações detalhadas do serviço e dos equipamentos, bem como as condições de fornecimento e suporte, está presente no **ANEXO I "ANEXO I - TR - DESC. CONTRATAÇÃO.pdf"**.

3.2. Da participação de consórcios:

3.2.1. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, em razão da baixa complexidade do objeto a ser adquirido, considerando que as empresas que atuam no mercado têm condições de prestar o serviço de forma independente.

3.3. Da Subcontratação:

3.3.1. Não será admitida a subcontratação parcial ou total do objeto contratual.

4.2.1.2 É vedada a subcontratação total ou das parcelas tecnicamente mais complexas ou de valor mais significativo do objeto, que motivaram a comprovação de capacidade financeira ou técnica.

3.4. Sustentabilidade:

3.4.1. Não serão exigidos critérios de sustentabilidade na presente contratação, uma vez que os equipamentos obsoletos serão substituídos e recolhidos pelo fornecedor.

3.5. Da Garantia da Contratação

3.5.1. Não será exigida garantia de execução da contratação para este objeto.

3.6. Condições e especificações da garantia do serviço, da manutenção e da assistência técnica.

3.6.1. Será aplicada ao serviço, somente a garantia legal estabelecida pelo art. 26, do Código de Defesa do Consumidor (CDC) de (30 dias - produtos não-duráveis); (90 dias - produtos duráveis) a partir da data de recebimento definitivo do produto.

3.6.2. A garantia será prestada com vistas a manter a qualidade do serviço prestado e dos materiais/equipamentos utilizados, sem qualquer ônus ou custo adicional para o Contratante.

3.6.3. Os materiais/equipamentos utilizados pelo fornecedor para a prestação do serviço que apresentarem vício ou defeito no período de vigência da garantia deverão ser substituídos por outros novos, de primeiro uso, e originais, que apresentem padrões de qualidade e desempenho iguais ou superiores aos dos utilizados originalmente.

3.6.4. Uma vez notificado, o Contratado realizará a reparação dos serviços que apresentarem vício ou defeito no prazo de até **10 (dez) dias úteis**, contados a partir da data de recebimento da notificação.

3.6.5. O prazo indicado no subitem anterior, durante seu transcurso, poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante solicitação escrita e justificada do Contratado, aceita pelo Contratante.

3.6.6. Decorrido o prazo para reparo da prestação do serviço sem o atendimento da solicitação do Contratante ou a apresentação de justificativas pelo Contratado, fica o Contratante autorizado a contratar fornecedor diverso para executar os reparos, ajustes

ou a substituição de componentes, bem como a exigir do Contratado o reembolso pelos custos respectivos, sem que tal fato acarrete a perda da garantia do serviço prestado.

3.6.7. O custo referente ao reparo na prestação do serviço durante o período da garantia será de responsabilidade do Contratado.

3.6.8. A garantia legal ou contratual do objeto tem prazo de vigência próprio e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições, mesmo depois de expirada a vigência contratual.

3.7. Da Vistoria:

3.7.1. **Poderá ser exigida vistoria**, não sendo, no entanto, obrigatória. A visita técnica, caso exigida, será agendada com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis e acompanhada por dois servidores designados

3.7.2. Alegações posteriores relacionadas com o desconhecimento de condições locais ou de projetos porventura disponibilizados, se for o caso, não serão consideradas para reclamações futuras, ou de forma a desobrigar a sua execução.

4. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

4.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de **Pregão Eletrônico**, com adoção do critério de julgamento pelo **menor preço**, tendo em vista tratar-se de contratação de bens e serviços comuns, conforme definição do art. 6º, inciso XXVII, da Lei nº 14.133/2021, cuja comparação objetiva entre as propostas é viável, garantindo a seleção da proposta mais vantajosa à Administração.

4.2. Critérios da Aceitabilidade da Proposta

4.2.1. A proposta comercial deverá ser inserida no sistema eletrônico, em campo próprio e conter minimamente as seguintes informações:

4.2.1.1. Descrição completa e detalhada do objeto e dos seus itens individualizados;

4.2.1.2. Valor unitário dos itens e valor total para todo o período, incluídos as despesas tais como: impostos, fretes, seguros, encargos sociais e fiscais e quaisquer outras que incidirem sobre a prestação do serviço;

4.2.1.3. Validade da proposta de **90 (noventa) dias** contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo do instrumento convocatório.

4.2.1.4. Todos os preços ofertados deverão ser apresentados em moeda corrente nacional, em algarismos com **duas casas decimais** após a vírgula.

4.2.2. Caso a proposta e os documentos que a acompanham sejam assinados por mandatário, deverão ser encaminhados, também a procuração e cópia da carteira de identidade do mandatário subscritor.

4.2.2.1. O instrumento de procuração, deverá ser apresentado em instrumento público (lavrado em Cartório) ou instrumento particular, com firma reconhecida em Cartório ou por meio de assinatura digital por pessoa física ou jurídica em meio eletrônico, mediante certificado digital emitido em âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

4.2.3. **A proposta será considerada aceitável desde que os equipamentos ofereçam qualidade e confiabilidade reconhecidas no mercado, sendo de fabricantes líderes no segmento de tecnologia de hardware, conhecidos por sua alta performance, durabilidade e suporte técnico eficiente. Além disso, os equipamentos devem atender a requisitos mínimos de desempenho, segurança, e compatibilidade com as necessidades do CONSAÚDE, conforme especificações técnicas fornecidas neste Termo de Referência. Os produtos devem ser novos, sem qualquer tipo de modificação, e devem garantir assistência técnica e suporte local durante todo o período da contratação, assegurando a continuidade operacional e a redução de riscos operacionais. A aceitação das propostas estará condicionada à verificação de que os equipamentos atendem a esses critérios, a fim de garantir o atendimento das necessidades técnicas e operacionais do CONSAÚDE.**

4.2.4. Serão desclassificadas, de acordo com o art. 59 da Lei nº 14.133, de 2021, as propostas que:

4.2.4.1. Contiverem vícios insanáveis;

4.2.4.2. Não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas no instrumento convocatório;

4.2.4.3. Apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação;

4.2.4.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

4.2.4.5. Apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do instrumento convocatório, desde que insanável.

4.2.5. **Da Prova de Conceito (PoC):**

4.2.5.1. **Não será exigida a apresentação de prova de conceito nesta contratação.**

4.3. **Qualificação técnico-operacional e técnico-profissional:**

4.3.1. Para o(s) lote(s)/item(ns) **01 (um)**, deverá ser apresentada comprovação de aptidão para a prestação dos serviços ofertados, por meio da apresentação de certidões

ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou por conselho profissional competente, quando for o caso, bem como por documentos emitidos na forma do §3º do art. 88 da Lei nº 14.133, de 2021, **atendendo ao quantitativo mínimo equivalente a 50% (cinquenta por cento)** do total das quantidades solicitadas na tabela do OBJETO dessa contratação.

4.3.1.1. Para atendimento do quantitativo indicado acima, é admitido o somatório de atestados, desde que compatíveis com as características do objeto da licitação.

4.3.1.2. Os atestados deverão conter:

4.3.1.2.1. Nome empresarial e dados de identificação da instituição emitente (CNPJ, endereço, contato).

4.3.1.2.2. Local e data de emissão.

4.3.1.2.3. Nome, cargo, contato e a assinatura do responsável pela veracidade das informações.

4.3.1.2.4. Período da execução da atividade e quantitativo do objeto prestado.

4.3.1.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

4.3.1.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

4.3.2. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto desta contratação.

4.3.3. A contratada deverá apresentar declaração formal de que possui **capacidade técnica para implementação da solução descrita nesse Termo de Referência**.

5. EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Prazo e Condições da Prestação do Serviço:

5.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1.1. Início da execução do objeto será contado da data da assinatura do contrato;

5.1.1.2. **A instalação inicial de 210 (duzentos e dez) ramais deverão seguir cronograma de acordo com as necessidades do CONSAÚDE, num prazo estimado de 30 (trinta) dias com a disponibilização de técnicos por parte do fornecedor, para executar a instalação dos ramais sob demanda de ativação.**

5.2. Do Local e Horário da Prestação do Serviço:

5.2.1. Os serviços deverão ser prestados no seguinte endereço em período administrativo entre o horário de 08:00 à 17:00 entre os dias de segunda-feira e sexta-feira e de 08:00 à 16:00 no Laboratório Regional:

5.2.1.1. **HRLB - Rua dos Expedicionários, 140 – Centro - Pariquera-Açu/SP. Instalação de aproximadamente 180 ramais.**

5.2.1.2. **CAR - Rua Capitão João Pocci, 184, Centro – Registro/SP. Instalação de aproximadamente 15 ramais.**

5.2.1.3. **Laboratório Regional - Rua Guanabara, 157 - Centro - Registro/SP. Instalação de aproximadamente 13 ramais.**

5.2.1.4. **CEFOR REGISTRO - Rodovia SP-139, Jardim Hatori, Registro - SP, 11900-000. Configuração de 2 Softphone.**

5.3.

5.4. **Dos Materiais a serem disponibilizados:**

5.4.1. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades estabelecidas no item 1 deste Termo de referência, promovendo sua substituição quando necessário.

5.5. **Condições de recebimento:**

5.5.1. Os serviços prestados serão recebidos provisoriamente pelo (a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante termo (s) detalhado (s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

5.5.1.1. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos ao Contratado, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

5.5.1.2. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

5.5.1.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

5.5.2. Os serviços prestados serão recebidos definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo (s) detalhado (s) que comprove

(m) o atendimento das exigências contratuais, no prazo de até **10 (dez) dias corridos**, contados a partir do recebimento provisório.

5.5.2.1. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

5.5.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

5.5.4. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se ao fornecedor para emissão de Nota Fiscal no que diz respeito à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

5.5.5. O prazo para a solução, pelo Contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

5.5.6. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

6. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas desta Lei, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial, conforme art. 115 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.2. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por 1 (um) ou mais gestores e fiscais do contrato, representantes da Administração especialmente designados conforme requisitos estabelecidos no art. 7º da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelos respectivos substitutos, conforme art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.3. Em caso de eventual irregularidade, inexecução ou desconformidade na execução do contrato, o fiscal do contrato dará ciência ao Contratado, por escrito, para adoção das providências necessárias para sanar as falhas apontadas, determinando prazo para a correção.

6.4. O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, de acordo com o § 1º, art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.4.1. Caberão ao gestor os controles administrativos/financeiros necessários ao pleno cumprimento do contrato.

6.5. O fiscal do contrato informará a seus superiores e ao gestor do contrato, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência, conforme § 2º, art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.6. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade do Contratado por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

6.7. O Contratante reserva-se ao direito de rejeitar, no todo ou em parte, o objeto da contratação, caso o mesmo afaste-se das especificações deste termo de referência, do instrumento convocatório e de seus anexos, e da proposta comercial do Contratado.

6.8. Constatada a ocorrência de descumprimento total ou parcial do contrato, deverão ser observadas as disposições dos art. 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 2021, a fim de apurar a responsabilidade do Contratado e eventualmente aplicar sanções.

6.9. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.10. O contrato será fiscalizado e acompanhado através do sistema de chamados internos do CONSAÚDE e pelo chamados realizados no portal de suporte do fornecedor.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO:

7.1. A Liquidação será efetuada no prazo de até 10 (dez) dias corridos contados da data da entrega definitiva do serviço e respectivo aceite do Contratante.

7.2. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.2.1. O prazo de validade;

7.2.2. A data da emissão;

7.2.3. Os dados do contrato e do órgão Contratante;

7.2.4. O período respectivo de execução do contrato;

7.2.5. O valor a pagar; e

7.2.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante;

7.4. A nota fiscal ou o instrumento de cobrança equivalente deverá ser acompanhado da comprovação da regularidade fiscal disposta no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.5. O pagamento será efetuado, por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos que o fornecedor indicar, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data final do período de adimplemento a que se referir, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pelo Contratante.

7.6. No caso de atraso pelo Contratante, por culpa exclusiva da Administração, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, de acordo com a variação do Sistema Especial de Liquidação e Custódia –SELIC.

7.7. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.8. Independentemente do percentual de tributo inserido pelo Contratado na planilha de custo, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.9. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

7.10. A medição da execução do objeto será realizada mensalmente, considerando o número de ramais em funcionamento e disponíveis para uso, de acordo com o controle interno do setor de Informática e os dados gerados pela plataforma de gerenciamento da solução de telefonia. Quaisquer ramais, licenças de call center ou serviços que apresentarem falhas ou não estiverem em condições de uso por período superior a 10 (dez) dias úteis serão considerados inoperantes para fins de medição e pagamento, aplicando-se os descontos proporcionais ao período de inoperância. Vale lembrar que, conforme solicitado nesta contratação, a solução deve prever mecanismos de redundância e contingência para evitar a inoperabilidade do serviço. Entende-se, portanto, que o desconto será aplicado quando a prestadora não conseguir restabelecer o serviço ou fornecer uma solução de contingência de forma ágil, e o período mencionado acima for ultrapassado.

8. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES.

8.1. Do Contratante:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto prestado, para que seja por ele reparado, corrigido, removido, reconstruído ou substituído, no total ou em parte, às suas expensas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, atestar nas notas fiscais/faturas da efetiva prestação de serviço, objeto do Termo de Referência.

8.1.5. Rejeitar, no todo ou em parte os serviços prestados, quando em desacordo com as especificações constantes na nota de empenho, no Termo de Referência e/ou na proposta comercial do Contratado.

8.1.6. Comunicar o Contratado para emissão de Nota Fiscal pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia parcial sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.1.7. Solicitar o reparo, a correção, a remoção ou a substituição dos materiais em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

8.1.8. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à parcela do serviço prestado, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente instrumento;

8.1.9. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo Contratado.

8.1.10. Aplicar ao Contratado as sanções regulamentares.

8.1.11. Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários por meio dos documentos pertinentes.

8.1.12. Disponibilizar local adequado para a realização do serviço.

8.2. Do Contratado:

8.2.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste instrumento e seus anexos, nas quantidades, prazos e condições pactuadas, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

8.2.1.1. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 1990;

8.2.1.2. Comunicar ao Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

8.2.1.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior, conforme Inciso II, art. 137 da Lei n.º 14.133, de 2021, e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

8.2.1.4. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou dos materiais nela empregados;

8.2.1.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

8.2.1.6. Emitir faturas no valor pactuado, apresentando-as ao Contratante para ateste e pagamento.

8.2.1.7. Responsabilizar-se pela garantia dos materiais empregados nos serviços prestados, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste termo de referência.

8.2.1.8. Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

8.2.1.9. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;

8.2.1.10. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

8.2.1.11. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

8.2.1.12. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, conforme art. 116 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.2.1.13. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, quando solicitado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas, conforme parágrafo único, art. 116 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.2.1.14. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

8.2.1.15. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no inciso II, alínea d, art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2.1.16. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do contratante;

8.2.1.17. Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas do contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

8.2.1.18. Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei nº 13.709, de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução deste contrato;

8.2.1.19. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

8.2.1.20. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

8.2.1.21. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O **custo estimado** total da contratação é de R\$ **15.250,00 (quinze mil duzentos e cinquenta reais) mensais**, totalizando **R\$ 183.000,00 (cento e oitenta e três mil reais) por ano**, considerando a ativação total dos itens relacionados.

9.2. O documento que nos dá suporte para o valor mencionado acima foram apurados e estão presentes no Estudo Técnico Preliminar desta contratação.

9.3. Quadro representativo e quantificador para apresentação da proposta:

LOT E	ITEM	UNIDADE	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE INICIAL PRETENDIDA DE RAMAIS PARA ATIVAÇÃO	QUANTIDADE TOTAL DE RAMAIS PARA ATIVAÇÃO SOB DEMANDA	TIPO VALOR	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL CONSIDERANDO ATIVAÇÃO TOTAL DE RAMAIS	VALOR ANUAL CONSIDERANDO ATIVAÇÃO TOTAL DE RAMAIS
01	01	UNIDADE	SOLUÇÃO DE TELEFONIA COM RAMAL DE MESA IP GIGA ILIMITADO COMODATO + SOFTPHONE + RAMAL MOBILIDADE (APP e WEB)	210	250	MENSAL	55,00	13.750,00	165.000,00
	02	UNIDADE	SOLUÇÃO DE TELEFONIA COM LICENÇA PARA SOLUÇÃO DE CALL CENTRE	5	10	MENSAL	150,00	1.500,00	18.000,00
	03	SERVIÇO	INSTALAÇÃO, ATIVAÇÃO CONFIGURAÇÃO TOTAL E TREINAMENTO DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA COM PABX EM NUVEM			ÚNICO	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	7.625,00

Valor por extenso Global para 12 (doze) meses: **R\$ 190.625,00 (cento e noventa mil, seiscentos e vinte e cinco reais)**

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta da seguinte dotação orçamentária:

10.1.1. Função Programática: 04.122.0041.2001, Categoria econômica: 3.3.90.40, Ficha 9.

10.2. A dotação relativa ao exercício financeiro subsequente será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Pariquera-Açu, 26 de agosto, de 2025.

Elaborador: Gabriel Couto Cabral Carneiro
Cargo: Coordenador de Serviços de Informática

Gestor do contrato: Coordenador de Informática
Fiscal do contrato: Chefia da Seção de informática

Aprovador: Jucilaine de Almeida Silva Passos
Cargo: Diretora Administrativa