



EDITAL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2026

(Processo SEI Nº 24.0.000025949-3)

A Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina – Alesc – CNPJ nº 83.599.191/0001-87, com sede na Rua Doutor Jorge Luz Fontes, nº 310 – Centro – Florianópolis/SC, CEP 88020-900, por meio de sua Coordenadoria de Licitações e Contratos, torna público que realizará, na forma da Lei nº 14.133/2021, da Lei Complementar nº 123/2006 e de outras normas aplicáveis ao objeto deste certame, licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, critério de julgamento **MENOR PREÇO** e modo de disputa **ABERTO**, mediante as condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos.

DATA DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO

DIA: 03/03/2026

ABERTURA DA SESSÃO: 14:00

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.compras.gov.br

Nº DA UNIDADE COMPRADORA: 929488

Nº DA COMPRA: 90005/2026

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: menor preço

MODO DE DISPUTA: aberto

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021;
- Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006;
- Atos da Mesa nº 149, de 30 de abril de 2020, nº 195, de 16 de junho de 2020, e nº 257, de 28 de maio de 2024;
- Autorização para Processo Licitatório – Despacho SEI Nº 2071068; e
- Processo SEI Nº 24.0.000025949-3.

DOS ANEXOS QUE INTEGRAM O EDITAL

Anexo	I	Termo de Referência;
Anexo	II	Relação de Itens (Valores Máximos Admissíveis);
Anexo	III	Modelo de Proposta;
Anexo	IV	Minuta do Contrato

I – DO OBJETO

1.1. A presente licitação tem como objeto a contratação de empresa especializada para a modernização do atual sistema de central telefônica utilizado pela Alesc, com o fornecimento de licenças, atualizações, *appliance*, terminais telefônicos, ramais em nuvem e serviços de instalação, em conformidade com as especificações constantes neste Edital e em seus Anexos.

1.2. O objeto da licitação será adjudicado em lote (grupo) único, conforme tabela constante do Termo de Referência.

1.3. Em caso de discrepância entre as especificações do objeto descritas no Sistema Compras.gov.br e as constantes deste Edital, prevalecerão as do edital.

II – DO VALOR E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

2.1. O valor máximo aceitável para a contratação da totalidade do objeto desta licitação é de R\$ 3.775.796,92 (três milhões, setecentos e setenta e cinco mil, setecentos e noventa e seis reais e noventa e dois centavos), conforme anexo dos Valores Máximos Admissíveis.

2.2. As despesas pertinentes ao objeto do presente Edital correrão à conta da Subação 001369 (Manutenção, serviços e equipamentos de informática), Elementos de Despesa 44.90.52.06 (Aparelhos e Equipamentos de Comunicação) e 33.90.40.95 (Manutenção e Conservação de Equipamentos de Processamento de Dados), do Orçamento da Alesc.

III – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar da presente licitação os interessados que satisfaçam as condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos, estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) e no Sistema Compras.gov.br (www.compras.gov.br).

3.2. Os licitantes declararão, em campo próprio do Sistema Compras.gov.br, que estão cientes e de acordo com as condições contidas neste Edital, bem como que cumprem plenamente os requisitos definidos na legislação e neste instrumento convocatório.

3.3. A existência de restrição relativa à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a declaração de que trata o subitem anterior seja firmada por microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada, aplicando-se, nessa hipótese, na fase de habilitação, o disposto no subitem 11.17 deste Edital.

3.4. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou equiparada ou ao direito de preferência sujeitará o licitante às sanções previstas neste Edital, ressalvado o disposto no subitem anterior.

3.5. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos sistemas relacionados no subitem anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.6. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar, na fase própria, a inabilitação do licitante.

3.7. Os licitantes responsabilizam-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do Sistema Compras.gov.br ou à Alesc a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.8. O Licitante arcará integralmente com todos os custos de preparação e apresentação de sua proposta de preços, independentemente do resultado do procedimento licitatório.

3.9. A Alesc não se responsabilizará por eventual desconexão no Sistema Compras.gov.br.

3.10. **Fica vedada a participação**, na presente licitação, de:

- a) pessoa física;
- b) pessoa jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- c) pessoa jurídica que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente da Alesc ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- d) empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- e) pessoa 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;
- f) licitante que atue em substituição a outra pessoa 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;
- g) agente público vinculado à Alesc;
- h) consórcio de pessoas jurídicas;
- i) empresas que incorrerem em outros impedimentos previstos em Lei.

3.11. O licitante que desistir do certame, deixando de enviar amostra ou qualquer documentação solicitada, seja referente à fase de julgamento de proposta ou à fase de habilitação, terá sua proposta desclassificada ou será inabilitado, conforme o caso, e sujeitar-se-á às sanções previstas neste Edital.

3.12. Configura desistência do certame, para os fins do disposto no subitem anterior, a solicitação de exclusão da proposta apresentada ou do lance ofertado.

3.13. A participação neste Pregão importa para o Licitante a aceitação das condições estabelecidas no presente Edital, bem como a observância dos regulamentos, normas administrativas e técnicas aplicáveis, inclusive quanto aos recursos.

IV – DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

4.2. O Licitante deverá cadastrar proposta exclusivamente por meio do Sistema Compras.gov.br, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.3. O Licitante deverá consignar, de forma expressa no Sistema Compras.gov.br, **o valor unitário, em reais (R\$), para o item cotado**, com até duas casas decimais, já considerados e inclusos todos os tributos, descontos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.

4.4. Considerando que o objeto deste certame será adjudicado a ÚNICO licitante, é obrigatória a apresentação de proposta para TODOS os itens.

4.4.1. O Sistema Compras.gov.br fará, automaticamente, a totalização dos valores das propostas apresentadas para os itens.

4.5. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do Sistema Compras.gov.br, que:

- a) cumpre a cota de aprendizagem nos termos estabelecidos no art. 429 da CLT;
- b) a proposta apresentada foi elaborada de forma independente e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido por qualquer outro participante potencial ou de fato, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- c) está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no edital;

- d) não possui em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, nos termos do inciso III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- e) não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- f) não ultrapassou o limite de faturamento e cumpre os requisitos estabelecidos do art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, sendo apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 e seguintes da referida Lei Complementar;
- g) que, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, está ciente do cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que, se aplicado ao número de funcionários da empresa, atende as regras de acessibilidade previstas na legislação;
- h) que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 4.6. Ao cadastrar a proposta no Sistema Compras.gov.br, a Licitante declara, além do previsto no próprio Sistema Compras.gov.br, que está em conformidade com as exigências estabelecidas pelas Leis Estaduais nº 10.732, de 07/04/1998, e nº 16.003, de 25/04/2013, sendo esta última regulamentada pelo Decreto Estadual nº 1.694, de 23/08/2013.
- 4.7. Ao cadastrar a proposta no Sistema Compras.gov.br a Licitante também se obriga a respeitar todas as condições previstas na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).
- 4.8. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do Sistema Compras.gov.br, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 4.9. A falsidade da declaração de que tratam os itens anteriores sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021 e neste Edital.
- 4.10. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta até a abertura da sessão pública.
- 4.11. Qualquer elemento que possa identificar o licitante importará desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.
- 4.12. A validade da proposta deverá ser de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da Sessão Eletrônica.

V – DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

- 5.1. A abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pelo Pregoeiro, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste Edital, no Portal de Compras do Governo Federal, no Sistema Compras.gov.br.
- 5.2. Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e os licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do Sistema Compras.gov.br.
- 5.3. Cabe ao Licitante acompanhar as operações no Sistema Compras.gov.br durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

VI – DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

- 6.1. As propostas cadastradas pelos licitantes no Sistema Compras.gov.br que descumprirem as exigências do edital quanto à forma de sua apresentação e/ou apresentarem erros que prejudiquem a oferta de lances e o caráter competitivo do certame também serão desclassificadas, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro.
- 6.2. Somente os licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

VII – DA FORMULAÇÃO DE LANCES

- 7.1. Aberta a etapa competitiva, os licitantes classificados poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do Sistema Compras.gov.br, sendo imediatamente informados do horário e valor consignados no registro de cada lance.
- 7.2. O Licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado no Sistema Compras.gov.br, respeitado o intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances que deverá ser de 0,1% (um décimo por cento) que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta.
- 7.3. A cada lance ofertado, por item, o Sistema Compras.gov.br atualizará, automaticamente, o valor global do lote (grupo).
- 7.4. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **ABERTO**, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 7.5. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo Sistema Compras.gov.br quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.
- 7.6. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 7.7. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.
- 7.8. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o Sistema Compras.gov.br poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 7.9. Caso a desconexão do Pregoeiro persista por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão da concorrência será suspensa automaticamente e reiniciada somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação do fato aos participantes no sítio www.compras.gov.br.
- 7.10. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 7.11. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será a reabertura para disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação.
- 7.12. Persistindo o empate mencionado no item anterior os critérios serão aqueles estabelecidos na legislação vigente.

VIII – DO BENEFÍCIO ÀS MICROEMPRESAS E ÀS EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

- 8.1. A obtenção de benefícios previstos dos artigos 42 a 49 da Lei Complementar n. 123/2006 fica limitada às microempresas, às empresas de pequeno porte e às equiparadas que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, devendo o licitante apresentar declaração de observância desse limite.
- 8.2. Após a fase de lances, se a proposta mais bem classificada não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte apta a usufruir dos benefícios e se houver proposta de microempresa ou empresa de pequeno porte igual ou até 5% (cinco por cento) superior à proposta mais bem classificada, se procederá da seguinte forma:
- a) a microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos, apresentar proposta de preço inferior à do licitante mais bem classificado e, se atendidas as exigências deste Edital, ser vencedora;
 - b) não sendo vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada na forma do subitem anterior, e havendo outros licitantes que se enquadrem na condição prevista no caput deste item, estes serão convocados, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;
 - c) o convocado que não apresentar proposta dentro do prazo de 5 (cinco) minutos, controlado pelo Sistema Compras.gov.br, decairá do direito previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar n. 123/2006.

8.3. Na hipótese de não haver classificação nos termos previstos nesta cláusula, o procedimento licitatório prosseguirá com os demais licitantes.

IX – DA NEGOCIAÇÃO

9.1. O Pregoeiro deverá encaminhar contraproposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, observados o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação.

9.2. A negociação será realizada por meio do Sistema Compras.gov.br e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes.

X – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

10.1. O julgamento da proposta de preços dar-se-á pelo critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**, observadas as especificações técnicas e os parâmetros definidos no Edital.

10.2. O Pregoeiro examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade do preço ofertado com o valor máximo estipulado para o **LOTE (GRUPO)**, bem como dos itens que individualmente o compõem e à compatibilidade da proposta com as especificações técnicas do objeto, conforme disposições contidas no presente Edital.

10.3. A proposta de preços original devidamente atualizada com o último lance ofertado após a negociação e assinada pelo representante da empresa, conforme ANEXO III (Modelo de Proposta), bem como outros documentos complementares eventualmente necessários, deverão ser encaminhados via Sistema Compras.gov.br, em até 2 (duas) horas, contadas da solicitação do Pregoeiro.

10.3.1. Para efeito de proposta, a licitante deverá apresentar planilha detalhada de composição de preços a fim de se aferir as quantidades, os valores unitários e totais necessários que compõe os serviços descritos no item 5.15 do Termo de Referência, conforme planilha constante do Anexo III – Modelo de Proposta;

10.3.2. Juntamente com a proposta, o licitante deverá encaminhar a comprovação de credenciamento junto ao fabricante Alcatel-Lucent.

10.4. Recebida a proposta, o Pregoeiro:

a) fixará prazo para que a empresa apresente amostra do objeto proposto, para a realização de prova de conceito, conforme as regras e o prazo estabelecidos no Termo de Referência; e

b) suspenderá a Sessão Eletrônica, fixando data e hora para reabertura.

10.4.1. O não atendimento da diligência no prazo estabelecido ou a constatação da desconformidade da proposta com as especificações do objeto ensejará a sua **desclassificação**.

10.4.2. A apresentação de amostra falsificada ou deteriorada como verdadeira ou perfeita configura comportamento inidôneo, punível nos termos deste Edital.

10.5. Se a proposta não for aceitável, ou se o licitante não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este Edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor pelo Pregoeiro.

10.6. O Pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal da Alesc ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas (às suas expensas) externas, para orientar sua decisão.

10.7. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital.

10.8. 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 ela renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.

10.9. As propostas não poderão apresentar preços unitários superiores aos constantes na planilha orçamentária da Alesc ou com preços manifestamente inexequíveis.

10.10. Não se admitirá preço global superior ao orçamento estimado ou com preços manifestamente inexequíveis.

10.11. Os critérios de aceitabilidade são cumulativos, verificando-se tanto o valor do global quanto os valores unitários estimativos da contratação.

10.12. Considerar-se-á inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste pregão.

10.13. Será desclassificada a proposta que não corrigir ou não justificar eventuais falhas apontadas pelo Pregoeiro, sujeitando-se às sanções previstas neste instrumento convocatório.

10.14. Não serão motivo de desclassificação simples omissões que sejam irrelevantes para o entendimento da Proposta de Preços, que não venham causar prejuízo para a Alesc ou firam os direitos dos demais licitantes.

10.15. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do Pregão Eletrônico constarão de ata divulgada no Sistema Compras.gov.br, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na legislação pertinente.

XI – DA HABILITAÇÃO

11.1. Os documentos de habilitação deverão ser encaminhados no prazo estipulado pelo Pregoeiro, exclusivamente por meio do Sistema Compras.gov.br.

11.2. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a sua participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS);
- c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP);
- d) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa;
- e) Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União;
- f) Cadastro de Fornecedores da Secretaria de Estado da Administração do Estado de Santa Catarina (<http://www.portaldecompras.sc.gov.br>).

11.3. A consulta aos cadastros acima mencionados será realizada em nome da empresa licitante e de seu sócio majoritário, por força do art. 12 da Lei nº 8.429/1992.

11.4. A habilitação dos licitantes será verificada por meio do SICAF, bem como da documentação complementar especificada neste Edital.

11.5. Os licitantes deverão encaminhar, no prazo estipulado pelo Pregoeiro, via Sistema Compras.gov.br, a seguinte documentação complementar relativa à **habilitação econômico-financeira**:

- a) Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

11.6. Os licitantes deverão encaminhar, no prazo estipulado pelo Pregoeiro, via Sistema Compras.gov.br, a seguinte documentação complementar relativa à **qualificação técnica**:

a) declaração de disponibilidade de profissional(is) detentor(es) de documento que comprove a responsabilidade técnica por execução de serviço de características semelhantes, conforme segue:

- 01 (um) profissional com certificação válida ACSE (Qualified System Expert) OmniVista 8770;
- 01 (um) profissional com certificação válida ACSE (Qualified System Expert) OmniPCX Enterprise;
- 01 (um) profissional com certificação válida ACFE (Certified Field Expert) OmniPCX Enterprise;

a.1) a comprovação de vínculo entre os profissionais apresentados e a licitante poderá ser realizada por meio de contrato de trabalho, contrato de prestação de serviços ou equivalente;

b) um ou mais atestados que demonstrem capacidade operacional na execução de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior;

b.1) Para fins de comprovação, os atestados deverão abranger contratos executados com as seguintes características mínimas:

b.1.1) Contrato de suporte técnico oficial com o fabricante (Service Professional Support), assegurando a resolução de problemas que extrapolem a competência da licitante;

b.1.2) Itens 1 a 14: fornecimento de bens com características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante atestados emitidos em nome da licitante;

b.1.3) Item 15: prestação de serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante atestados emitidos em nome da licitante;

b.1.4) No mínimo 01 (um) atestado de capacidade técnica declarando a execução de serviços de manutenção e suporte técnico, incluindo reposição de peças e atualização de firmware, em sistema de telefonia IP da marca Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise, em período não inferior a 01 (um) ano;

b.2) A exigência de credenciamento da licitante junto ao fabricante Alcatel-Lucent justifica-se pelo fato de a Instituição possuir solução OmniPCX Enterprise, adquirida em 2009, cujo objeto desta licitação compreende a ampliação da solução (Itens 1 a 14) e a manutenção e suporte técnico da plataforma atual (Item 15), garantindo a continuidade da solução em uso;

b.3) Será admitido o somatório de diferentes atestados, inclusive executados de forma concomitante, para fins de comprovação de quantitativo mínimo;

b.4) A licitante deverá comprovar experiência mínima de 03 (três) anos na prestação de serviços compatíveis com o objeto, admitindo-se o somatório de períodos distintos, sem obrigatoriedade de continuidade ininterrupta;

b.5) Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da licitante, desde que emitidos em papel timbrado da empresa responsável, contendo, obrigatoriamente:

- razão social, CNPJ e endereço completo da empresa emitente;
- razão social da licitante;
- número e vigência do contrato;
- objeto do contrato;
- declaração quanto ao cumprimento dos cronogramas pactuados e à satisfação do CONTRATANTE;
- local e data de emissão;
- identificação do responsável (cargo, telefone e e-mail);
- assinatura do responsável;
- original ou cópia autenticada, em perfeita legibilidade; e
- no caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão aceitos aqueles fornecidos por empresas participantes desta licitação.

b.6) a Administração poderá solicitar documentação complementar para comprovar a legitimidade dos atestados apresentados, incluindo cópia do contrato que lhes deu origem, endereço da CONTRATANTE e local de execução do objeto; e

c) declaração formal da licitante de que dispõe de suporte administrativo, infraestrutura adequada e pessoal qualificado, em quantidade suficiente, para execução do objeto licitado.

11.7. Os profissionais indicados pelo licitante na forma da alínea “a” do subitem anterior deverão participar do serviço objeto da licitação, e será admitida a sua substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pela Administração.

11.8. Quando não constante no SICAF, o licitante deverá apresentar a seguinte documentação relativa à **habilitação jurídica**, conforme o caso:

a) registro comercial, no caso de empresa individual;

b) 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 de eleição

de seus administradores;

c) inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

d) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

11.9. Quando não constante no SICAF, o licitante deverá apresentar a seguinte documentação relativa à **habilitação fiscal, social e trabalhista**:

a) prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

b) prova de regularidade perante a Fazenda Federal;

c) prova de regularidade perante a Fazenda Estadual;

d) caso o Licitante seja de outro Estado da Federação, deverá apresentar, também, a prova de regularidade para com a Fazenda do Estado de Santa Catarina, nos termos dos Decretos estaduais nºs 3.650/93 e 3.884/93;

e) prova de regularidade perante a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante;

f) prova de regularidade com o FGTS; e

g) prova de regularidade com a Justiça do Trabalho.

11.10. Os licitantes que não atenderem às exigências de habilitação com as informações constantes no SICAF deverão encaminhar, via Sistema Compras.gov.br, no prazo fixado pelo Pregoeiro, documentos que supram tais exigências, na forma do art. 70 da Lei n. 14.133/2021.

11.11. O Pregoeiro poderá consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões para verificar as condições de habilitação dos licitantes.

11.12. As declarações exigidas neste Edital poderão ser supridas mediante manifestação expressa do licitante no chat do Sistema Compras.gov.br.

11.13. Havendo a necessidade de envio de documentos para a confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, ou, ainda, de envio de documentos não juntados, mas que comprovem que na data da apresentação da proposta o licitante atendia às condições de aceitabilidade da proposta e de habilitação, o licitante será convocado a encaminhá-los, via Sistema Compras.gov.br, no prazo fixado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação ou de inabilitação, prazo durante o qual a sessão não será suspensa.

11.14. Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar em nome do licitante, com indicação precisa de dados capazes de qualificar inequivocamente o licitante.

11.15. Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.

11.16. Tratando-se de sociedade cooperativa, para fins de habilitação, serão exigidos, ainda:

a) a relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto no inciso XI do art. 4º, inciso I do art. 21 e §§ 2º a 6º do art. 42 da Lei n. 5.764, de 1971;

b) a declaração de regularidade de situação do contribuinte individual (DRSCI) de cada um dos cooperados relacionados;

c) a comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

d) o registro previsto no art. 107 da Lei n. 5.764, de 1971;

e) a comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

f) comprovação do envio do Balanço Geral e o Relatório do exercício social ao órgão de controle,

conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971; e

g) os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

g.1. ata de fundação;

g.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

g.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia que os aprovou;

g.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

g.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e

g.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação.

11.17. Em se tratando de microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparadas, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

11.18. A não regularização da documentação no prazo previsto no subitem anterior implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, e facultará ao Agente de Contratação convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

11.19. O licitante que não atender às exigências de habilitação previstas neste Edital será **INABILITADO** no certame, devendo o Pregoeiro retornar à fase de julgamento e examinar a proposta subsequente, e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao exigido.

11.20. Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, o licitante será declarado o vencedor.

11.21. Para o documento no qual não conste prazo de validade será considerado o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data da sua emissão, salvo para aqueles que, por sua própria natureza, não apresentem prazo de validade, como é o caso dos atestados de capacidade técnica.

XII – DOS RECURSOS

12.1. Caberá recurso em face de julgamento das propostas, ato de habilitação ou inabilitação de licitante, anulação ou revogação da licitação.

12.2. Após a fase de julgamento o Sistema Compras.gov.br abrirá prazo de 10 (dez) minutos, durante o qual, qualquer licitante poderá, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso.

12.3. Em seguida, após a fase de habilitação, o Sistema Compras.gov.br abrirá prazo de 10 (dez) minutos, durante o qual, qualquer licitante poderá, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso.

12.4. O prazo para apresentação das razões recursais será de 3 (três) dias úteis e será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação.

12.5. A apreciação dos recursos se dará em fase única.

12.6. A falta de manifestação no prazo estabelecido autoriza a Administração a adjudicar o objeto ao licitante vencedor.

XIII – DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

13.1. O objeto deste pregão será adjudicado **GLOBALMENTE** ao licitante vencedor.

13.2. A homologação deste Pregão compete ao Diretor Geral da Alesc, em atenção aos termos contidos no Ato da Mesa nº 195, de 16 de junho de 2020.

XIV – DA GARANTIA

14.1. Para fiel cumprimento das obrigações assumidas, o licitante vencedor prestará garantia em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

- a) caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
- b) seguro-garantia;
- c) fiança bancária; ou
- d) título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

14.1.1. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a adjudicatária deverá apresentá-la no prazo máximo de 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato.

14.1.2. A garantia, nas modalidades caução, fiança bancária e título de capitalização, deverá ser prestada em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.

14.2. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no subitem 14.5, observada a legislação que rege a matéria.

14.3. A garantia deverá ter validade a partir do início dos serviços e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

14.4. No caso de garantia na modalidade de carta de fiança, deverá dela constar expressa renúncia, pelo fiador, aos benefícios do art. 827 do Código Civil.

14.5. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
- b) prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato; e
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada.

14.6. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.

14.7. O licitante vencedor obriga-se a apresentar nova garantia, conforme o caso, em até 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da Alesc, antes do seu vencimento ou após a redução do seu valor em razão de aplicação de qualquer penalidade ou, ainda, após a assinatura de termo aditivo decorrente de acréscimo do objeto contratado ou de repactuação que implique na elevação do valor ajustado, mantendo-se o percentual estabelecido no subitem 14.1.

14.8. A garantia será considerada extinta:

- a) com a devolução da apólice, carta-fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e
- b) observado o prazo previsto no subitem 14.3, que poderá, independentemente da sua natureza, ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

XV – DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

15.1. Depois de homologado o resultado deste Pregão, o adjudicatário será convocado para se cadastrar no Sistema SEI e, em seguida, assinar o contrato, e terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para concluir o cadastro e efetuar a assinatura, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e na Lei nº 14.133/2021.

15.2. O prazo para assinatura do contrato poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo licitante vencedor durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Alesc.

15.3. O licitante deverá manter atualizado o seu endereço de *e-mail* junto à Alesc e confirmar o recebimento das mensagens provenientes dela, não podendo alegar o desconhecimento do recebimento das comunicações por este meio como justificativa para se eximir das responsabilidades assumidas ou eventuais sanções aplicadas.

15.4. Os representantes legais deverão realizar seu cadastro para obter seu login e senha para assinatura eletrônica do contrato ou ata de registro de preços, por meio do Sistema SEI, no seguinte endereço eletrônico: https://sei.alesc.sc.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0.

15.5. O pedido de credenciamento de usuário externo ao SEI é ato pessoal e intransferível e, portanto, não serão aceitos cadastros de e-mails setoriais, somente e-mails pessoais.

15.6. Dúvidas referentes ao cadastro no Sistema SEI deverão ser solucionadas no e-mail sei@alesc.sc.gov.br e/ou pelo telefone (48) 3221-2532.

15.7. Os encargos das partes e as normas relativas a recebimento, liquidação, pagamento, garantia contratual, alteração e extinção contratual constam da minuta do contrato anexa a este Edital.

15.8. Por ocasião da assinatura do contrato, será verificado no SICAF e em outros meios se o adjudicatário mantém as condições de habilitação.

XVI – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1. As sanções administrativas às quais o licitante estará sujeito estão previstas no Termo de Referência e na minuta do contrato, encartados neste Edital.

XVII – DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

17.1. Até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá impugnar o ato convocatório deste Pregão, mediante petição a ser enviada exclusivamente para o endereço eletrônico licitacoes@alesc.sc.gov.br.

17.2. O Pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico, pela Coordenadoria de Licitações e Contratos, ou pela Equipe de Planejamento, decidirá sobre a impugnação do certame.

17.3. Acolhida a impugnação contra este Edital, será designada e publicada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

17.4. Os pedidos de esclarecimentos devem ser enviados ao Pregoeiro até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente para o endereço eletrônico licitacoes@alesc.sc.gov.br.

17.5. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas no Sistema Compras.gov.br em até 3 (três) dias úteis, contados do recebimento do pedido, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

XVIII – DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase deste Pregão promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação, salvo se tratar-se de informação complementar, conforme disposto no artigo 64 da Lei nº 14.133/2021.

18.2. No julgamento das propostas e na fase de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhe validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.

18.3. Caso os prazos definidos neste Edital não estejam expressamente indicados na proposta, eles serão considerados como aceitos para efeito de julgamento deste Pregão.

18.4. Poderá ser solicitada tradução para a língua portuguesa, efetuada por tradutor juramentado, de documentos emitidos em língua estrangeira, que também deverão ser devidamente consularizados ou registrados em cartório de títulos e documentos.

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

18.6. Este pregão poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida por conveniência da Alesc.

18.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, será excluído o dia do início e incluído o do vencimento, e serão considerados os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

18.8. Só se iniciam e vencem os prazos referidos nesta licitação em dia de expediente na Alesc, portanto serão prorrogados até o próximo dia útil os prazos que vencerem durante dias sem expediente.

18.9. Qualquer comunicação pertinente a este processo licitatório a ser realizada entre a Alesc e terceiros deve ocorrer por escrito, preferencialmente por e-mail, sendo que os prazos indicados nas comunicações se iniciam em 2 (dois) dias úteis a contar da data de envio do e-mail, salvo se houver confirmação de leitura ou de recebimento anterior, hipótese em que os prazos se iniciam com a respectiva confirmação.

18.10. Em caso de dúvidas relacionadas ao Sistema Compras.gov.br, o licitante deverá entrar em contato com o suporte do sistema, através do telefone **0800-978-9001**, ou do site **portaldeservicos.economia.gov.br** (suporte realizado de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h).

XIX – DO FORO

19.1. As questões decorrentes da execução deste instrumento que não possam ser dirimidas administrativamente serão processadas e julgadas no Foro da Comarca da Capital, no Município de Florianópolis, do Estado de Santa Catarina, com a renúncia expressa de qualquer outro.

Florianópolis, documento datado e assinado eletronicamente.

Leonardo Lorenzetti

Diretor-Geral

Carlos Alberto Leal

Coordenador de Licitações e Contratos

ANEXO I

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2026

TERMO DE REFERÊNCIA



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DO ESTADO DE SANTA CATARINA



DA - COMISSÃO DE PLANEJAMENTO DE
CONTRATAÇÕES

TERMO DE REFERÊNCIA

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

Processo: SEI nº 24.0.000025949-3

Área Requisitante: Diretoria de Tecnologia e Informações - DTI

Fundamento Legal: Lei nº 14.133/2021 e Ato da Mesa nº 257/2024.

2. OBJETO

2.1. Contratação de empresa especializada, para a modernização do atual sistema de central telefônica utilizado pela Alesc, com o fornecimento de licenças, atualizações, *appliance*, terminais telefônicos, ramais em nuvem, serviços de instalação, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	CATMAT/ CATSER	QUANTIDADE
1	MIGRAÇÃO E ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA DE TELEFONIA CORPORATIVA OMNIPCX ALCATEL-LUCENT COM FORNECIMENTO COMPLETO DE HARDWARE COM REDUNDÂNCIA E LICENCIAMENTO PARA ÚLTIMA VERSÃO DE SOFTWARE	Serviço	24333	01
2	MIGRAÇÃO DE LICENCAS TDM PARA IP	Serviço	24333	1650

3	OMNIPCX MAJOR SOFTWARE UPGRADE	Serviço	24333	2000
4	SERVIÇOS PROFISSIONAIS DE TREINAMENTO	Serviço	20052	01
5	TERMINAL TELEFÔNICO SIP TIPO I	Unidade	366455	600
6	TERMINAL TELEFÔNICO SIP TIPO II	Unidade	366455	300
7	TERMINAL TELEFÔNICO SIP TIPO III	Unidade	366455	150
8	TERMINAL TELEFÔNICO SIP WLAN	Unidade	366455	80
9	FONTE PARA APARELHO IP	Unidade	426718	50
10	DESKTOP SOFTPHONE	Unidade	600417	300
11	HEADSET PARA SOFTPHONE TIPO I	Unidade	389788	150
12	HEADSET PARA SOFTPHONE TIPO II	Unidade	295643	150
13	RAMAL EM NUVEM ENTEPRISE	Serviço	27502	300
14	SBC (SESSION BORDER CONTROLLER)	Unidade	600417	150
15	SERVIÇOS DE MONITORAMENTO E DISPONIBILIDADE, MANUTENÇÃO PREVENTIVA, CORRETIVA E SUPORTE TÉCNICO DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP, COM FORNECIMENTO DE PEÇAS E SUPORTE PREMIUM DO FABRICANTE (SPS)	Serviço Mensal	27120	12

2.1. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº. 10.818, de 2021.

2.2. Os bens objeto desta contratação são caracterizados como comuns, com características e especificações usuais de mercado.

2.3. A presente contratação se dará em lote único, pois a divisão em itens trará prejuízo para o

conjunto da contratação ou ocasionará perda de economia de escala.

3. VIGÊNCIA

3.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da data de sua assinatura, prorrogável por até o limite de 10 anos, na forma do artigo 107 da Lei nº 14.133/2021.

4. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

4.1. A contratação de empresa especializada, para a modernização do atual sistema de central telefônica utilizado pela Alesc, com o fornecimento de licenças, atualizações, appliance, terminais telefônicos, serviços de instalação, treinamento e suporte, se justifica ante aos problemas enfrentados no que tange a telefonia, visto que a Alesc conta atualmente com uma central Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise, adquirida em 2009. Esta solução é composta por duas CPU's instaladas no Palácio Barriga-Verde, que se conectam, por meio de rede de dados, a bastidores localizados na Unidade Administrativa, permitindo o recebimento e estabelecimento de chamadas de voz para os 850 ramais ativos.

4.2. Na mesma aquisição da central telefônica, foram comprados 760 aparelhos telefônicos digitais, que já estão em uso há 14 anos e foram descontinuados pelo fabricante. Como resultado, não há mais peças de reposição disponíveis no mercado para reparos. Além disso, não há reserva técnica de aparelhos digitais para substituição ou instalação de novos ramais. Diante dessa situação, estão sendo utilizados aparelhos analógicos como solução temporária, embora sejam defasados e não ofereçam todas as funcionalidades dos telefones digitais.

4.3. Na Unidade Administrativa, dos 200 ramais disponíveis, 150 são analógicos e 50 digitais. Há uma demanda crescente dos setores administrativos por novos ramais e aparelhos mais modernos, porém todas as portas dos bastidores estão ocupadas, o que impede a instalação de novos ramais.

4.4. A necessidade de expansão da rede de telefonia por parte dos diversos setores desta Casa é evidente e justificada pelo aumento do número de colaboradores. No entanto, a atual estrutura de comunicação por voz está inadequadamente equipada para atender a essa demanda, uma vez que, desde a aquisição da central telefônica, não houve qualquer investimento significativo em novos hardwares, atualização de software ou modernização.

4.5. A aquisição do telefone sem fio justifica-se pela necessidade de mobilidade e flexibilidade na comunicação interna da ALESC, permitindo que colaboradores atendam chamadas em áreas amplas, salas de reunião e setores administrativos sem depender de cabeamento fixo, garantindo continuidade, eficiência e produtividade no atendimento. Sua inclusão, embora não prevista no ETP inicial, contribui para a melhoria da operação, aumenta a acessibilidade e promove maior segurança na gestão das comunicações, atendendo aos critérios técnicos e operacionais do projeto de modernização do parque telefônico.

4.6. É importante destacar que a telefonia é um dos principais meios de comunicação da Alesc, tanto para fins institucionais quanto para o relacionamento com a sociedade. Assim como qualquer solução de Tecnologia da Informação, ela requer atualizações tecnológicas constantes e mecanismos de segurança operacional para garantir a continuidade e a qualidade dos serviços prestados.

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

5.1. MIGRAÇÃO E ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA DE TELEFONIA CORPORATIVA OMNIPCX ALCATEL-LUCENT COM FORNECIMENTO COMPLETO DE HARDWARE COM REDUNDÂNCIA E LICENCIAMENTO PARA ÚLTIMA VERSÃO DE SOFTWARE

5.1.1. Serviço de migração e atualização tecnológica da solução de telefonia corporativa Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise para a versão OXE Purple 2025 R101.1, com fornecimento completo de hardware com redundância, licenciamento perpétuo oficial e serviços técnicos especializados;

5.1.2. O sistema de telefonia IP deverá possuir certificado de conformidade técnica para telecomunicações, emitido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) ou órgão credenciado pela ANATEL;

- 5.1.3. Fornecimento de todos os equipamentos necessários (Call Servers, Media Gateways, placas, fontes, módulos de mídia, entre outros) homologados pelo fabricante para a versão mais atual, com arquitetura redundante (duplex) para todos os componentes críticos, garantindo alta disponibilidade da comunicação;
- 5.1.4. Os Call Servers deverão ser virtualizados em appliances físicos fornecidos pela CONTRATADA e homologados pelo fabricante e executados em ambiente VMware, configurados em arquitetura de alta sincronização em tempo real com failover automático. Os appliances deverão ser instalados em locais fisicamente distintos, sendo um no Palácio e outro na Unidade Administrativa da ALESC, garantindo resiliência geográfica. O licitante será integralmente responsável pela verificação da qualidade e dos requisitos de latência do link de interconexão entre os edifícios, assegurando o perfeito funcionamento do cluster.
- 5.1.4.1. Configuração mínima com CPU Intel Xeon multi-core com, no mínimo, 16 núcleos, 64GB (sessenta e quatro gigabyte) de RAM expansível até 128GB (cento e vinte e oito gigabyte), armazenamento em dois ou mais SSDs com RAID 1 e capacidade mínima de 2TB (dois terabyte), fontes de alimentação redundantes (hot-plug) e ventoinhas redundantes e interfaces de rede Gigabit.
- 5.1.5. Substituição e/ou atualização do hardware legado para compatibilidade plena com a versão R101.1;
- 5.1.6. Licenciamento oficial completo para a versão R101.1 da Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise, incluindo:
- 5.1.6.1. Licenças para todos os usuários ativos (telefones IP, digitais, softphones, DECT);
- 5.1.6.2. Licenças para funcionalidades complementares como voicemail, mobilidade, recursos UC e integração com sistemas de colaboração;
- 5.1.6.3. Migração da versão atual para a versão R101.1 com preservação da base de dados, configurações, numeração e perfis de usuários. A contratada deverá assegurar a integridade da base de dados e realizar a migração sem perda de informações, com plano de rollback documentado;
- 5.1.6.4. Suporte a virtualização, caso aplicável, em ambiente compatível e homologado pela Alcatel-Lucent Enterprise;
- 5.1.6.5. Garantia de compatibilidade com a base instalada de terminais existentes, inclusive modelos IP Touch, DECT e TDM;
- 5.1.6.6. Inclusão de interface de gerenciamento centralizada, com recursos de monitoramento, logs, alarmes e suporte a SNMP;
- 5.1.6.7. Fornecer API REST para integração com sistemas externos, oferecendo controle avançado de chamadas, gerenciamento de usuários e dispositivos, análise de desempenho e integração com contact centers;
- 5.1.6.8. Implementação de mecanismos de segurança como criptografia TLS/SRTP, autenticação segura, e controle de acesso por perfil;
- 5.1.6.9. Capacidade de escalabilidade futura sem substituição da plataforma;
- 5.1.6.10. Realização de testes de validação e homologação após a implantação;
- 5.1.7. Fornecer gerenciamento centralizado oficial do fabricante da Central Telefônica para monitoramento em tempo real podendo ser virtualizado em VMware homologado que contemple os seguintes requisitos técnicos:
- 5.1.7.1. Suporte a pelo menos 2.000 (dois mil) ramais componentes gerenciados devendo ser comprovado por documentação oficial do fabricante;
- 5.1.7.2. Dashboard centralizado com visão do status de todos os componentes (Call Servers, Media Gateways, troncos, terminais);
- 5.1.7.3. Métricas de desempenho de uso de CPU, memória, tráfego de voz, qualidade de chamadas (QoS);
- 5.1.7.4. Sistema de alarmes visuais e sonoros com filtros por criticidade (crítico, maior,

menor, informativo);

5.1.7.5. Notificações automáticas por e-mail e/ou outras plataformas homologadas para alarmes críticos;

5.1.7.6. Histórico de eventos com timestamp e ações corretivas registradas;

5.1.7.7. Relatórios personalizáveis de chamadas internas/externas, recebidas/realizadas, filtros por período, usuário, número discado, tipo de chamada (local, longa, internacional) com exportação em formatos CSV, PDF ou XLS;

5.1.7.8. Interface para configuração remota de usuários, ramais, troncos e funcionalidades do sistema;

5.1.7.9. Backup e restauração automatizada de configurações agendado e com possibilidade de restauração granular;

5.1.7.10. Conectividade via IP com os Call Servers usando protocolos seguros (SSH, HTTPS);

5.1.7.11. Suporte aSNMP(Simple Network Management Protocol) com suporte a v2c e v3 para integração com sistemas de monitoramento existentes (Zabbix, Nagios);

5.1.7.12. Autenticação de usuários com roles definidos (administrador, operador, visualizador) com criptografia de dados em trânsito (TLS/SSL) e logs de acesso administrativo com registro de alterações realizadas;

5.1.8. Projeto de Instalação

5.1.8.1. Deverá conter, no mínimo: relação de materiais e serviços, croquis e plantas de instalação, topologia física e lógica, detalhamento da configuração dos equipamentos, relatório de vistoria, planos de migração, ativação e retorno;

5.1.8.2. Cabe à CONTRATADA verificar, durante o planejamento e vistorias, o padrão da CONTRATANTE quanto a cabeamento, conectores ópticos, patch panels e tomadas elétricas, entregando os equipamentos conforme esses padrões ou realizando as devidas adaptações;

5.1.8.3. O Projeto de Instalação deverá ser entregue pela CONTRATADA em até 10 (dez) dias corridos a partir da solicitação da CONTRATANTE. Esse prazo poderá ser prorrogado, uma única vez e por igual período, a critério da Diretoria de Tecnologia e Informação - DTI, mediante apresentação e aceitação de justificativa pela CONTRATADA antes do término do prazo original;

5.1.8.4. A CONTRATANTE terá até 3 (três) dias úteis para análise e validação do PI, apontando correções. A CONTRATADA deverá ajustá-lo em até 2 (dois) dias úteis após comunicação;

5.1.8.5. Após a entrega dos equipamentos e do Projeto de Instalação ajustado, a CONTRATANTE emitirá, em até 5 (cinco) dias úteis, a Ordem de Serviço da Instalação (OS).

5.1.9. Implantação

5.1.9.1. O horário de instalação poderá ser definido pela CONTRATANTE, incluindo feriados, finais de semana e período noturno;

5.1.9.2. A CONTRATADA deverá fornecer todos os materiais necessários para instalação, configuração e funcionamento dos itens adquiridos;

5.1.9.3. Constatados defeitos de fabricação, operação, transporte ou divergências técnicas, a Contratada deverá providenciar a substituição no prazo de até 5 (cinco), dias úteis;

5.1.9.4. Todas as despesas de deslocamento, transporte, seguro, diárias e afins correrão por conta da CONTRATADA;

5.1.9.5. A conclusão da instalação deverá ser comunicada à CONTRATANTE, com entrega de toda a documentação técnica exigida, dentro do prazo de até 30 (trinta) dias. Esse prazo poderá ser prorrogado, uma única vez e por igual período, a critério da DTI, mediante apresentação e aceitação de justificativa pela CONTRATADA antes do término do prazo

original;

5.1.9.6. A documentação de instalação deverá permitir que um técnico possa compreender e refazer as instalações e configurações realizadas;

5.1.9.7. Após a instalação completa, a CONTRATANTE emitirá o Termo de Recebimento Provisório, em até 5 (cinco) dias úteis;

5.1.9.8. Em até 30 (trinta) dias corridos do recebimento provisório, confirmada a operação e desempenho, será emitido o Termo de Recebimento Definitivo.

5.1.10. Escopo do Serviço de Instalação

5.1.10.1. A CONTRATADA deverá fornecer ferragens e acessórios para instalação em rack padrão 19”;

5.1.10.2. Deverá prover serviços necessários ao planejamento e execução da instalação, incluindo projetos, configuração, planos de retorno e contingenciamento;

5.1.10.3. Deverá realizar todas as atividades de migração dos serviços em operação, incluindo elaboração de De/Para de portas e configuração dos equipamentos;

5.1.10.4. O plano de retorno deverá garantir a disponibilidade total dos serviços, retornando o ambiente ao estado anterior em caso de incidentes;

5.1.10.5. Deverá executar, entre outros:

- backups necessários dos equipamentos em produção;
- testes antes e após as atividades de intervenção e/ou instalação.

5.1.10.6. Com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do início dos serviços de instalação, a CONTRATADA deverá fornecer os nomes e documentos dos técnicos responsáveis pela instalação;

5.1.10.7. Os serviços deverão ser supervisionados por ao menos 1 (um) técnico certificado pelo fabricante da solução proposta;

5.1.10.8. Embalagens, peças e materiais não utilizados deverão ser removidos pela CONTRATADA antes do Recebimento Definitivo;

5.1.10.9. Somente será considerado instalado o equipamento que estiver devidamente montado em rack padrão 19”, corretamente cabeado, com todos os terminais (IP, DECT, digitais) registrados e operantes, em pleno funcionamento, integrado à rede local, interconectado à operadora de telefonia VoIP por SIP Tronco, e com acesso remoto habilitado.

5.1.10.10. A CONTRATADA deverá realizar a configuração inicial de acesso remoto e fornecer acessórios e serviços necessários ao funcionamento completo;

5.1.10.11. É obrigatória a instalação da versão mais atual e estável de todos os firmwares necessários;

5.1.10.12. Todos os softwares necessários ao pleno funcionamento deverão ser entregues devidamente instalados, licenciados - sendo as licenças oficiais e perpétuas ou conforme modelo de licenciamento do fabricante - e totalmente operacionais.

5.1.10.13. A CONTRATADA deverá recolher todos os equipamentos substituídos e entregá-los à Gerência de Patrimônio da ALESC, bem como remover e recolher todo o cabeamento multipar;

5.1.10.14. A CONTRATADA não poderá alegar falta de profissionais, licenças, sistemas, equipamentos ou quaisquer outros recursos necessários ao pleno funcionamento da solução contratada.

5.1.11. Documentação Técnica

5.1.11.1. A documentação técnica de instalação deverá conter, no mínimo:

- descrição de hardware e software dos equipamentos;

- lista de elementos instalados (nome, IP, interconexões, local, nº de série, nº de bem, datas de instalação, aquisição e garantia);
- listagem das configurações com comentários e justificativas;
- plantas de instalação e layout dos racks;
- implementação das funcionalidades requisitadas pela CONTRATANTE;
- configurações conforme especificações da CONTRATANTE (incluindo segurança e integração com serviços de diretório).

5.1.11.2. Toda a documentação deverá ser entregue em mídia eletrônica;

5.2. MIGRAÇÃO DE LICENÇAS TDM PARA IP

5.2.1. Serviço de migração de licenças de ramais da tecnologia TDM (Time Division Multiplexing) para tecnologia IP (Internet Protocol) na plataforma de telefonia corporativa Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise;

5.2.2. Conversão oficial, homologada pelo fabricante Alcatel-Lucent Enterprise, de licenças de ramais TDM para licenças de ramais IP;

5.2.3. As licenças IP resultantes da migração devem manter os direitos de uso da solução OmniPCX Enterprise, sem perda de funcionalidades;

5.2.4. A nova licença IP deverá permitir o uso de terminais IP (IP Touch, hardphones, softphones) com todos os recursos de comunicação da plataforma;

5.2.5. As licenças IP devem estar compatíveis com a versão R101 (ou superior) da solução OmniPCX Enterprise, incluindo suporte a SIP, protocolo proprietário Alcatel-Lucent e funcionalidades de UC (Unified Communications);

5.2.6. A empresa fornecedora deverá ser certificada ou parceira oficial da Alcatel-Lucent Enterprise, garantindo a migração regular e válida no sistema de licenciamento oficial do fabricante;

5.2.7. A migração deve ser registrada nos sistemas de ativação/licenciamento da Alcatel-Lucent, com emissão de nova base de licenças (feature list) atualizada;

5.2.8. Inclusão de suporte técnico para aplicação das licenças migradas e validação da operação em ambiente de produção;

5.2.9. Fornecimento de documentação técnica da nova configuração de licenças pós-migração.

5.3. OMNIPCX MAJOR SOFTWARE UPGRADE

5.3.1. Atualização principal (major upgrade) do software da plataforma de telefonia corporativa Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise, com as seguintes características técnicas mínimas:

5.3.1.1. Atualização do sistema para a última versão homologada pela Alcatel-Lucent Enterprise OXE Purple 2025 R101.1, incluindo todos os pacotes de software e componentes obrigatórios;

5.3.1.2. O upgrade deve contemplar o núcleo da solução (Call Server, Communication Server, UA Server, etc.), bem como todos os módulos e serviços integrados, tais como:

- Voicemail;
- Mobilidade corporativa;
- Gateways IP;
- Servidores de sinalização e mídia.

- 5.3.1.3. Fornecimento do kit completo de atualização oficial (media kit) e licenciamento de upgrade válido e reconhecido pelo fabricante;
- 5.3.1.4. Verificação de compatibilidade com o hardware existente e orientação para substituição e upgrade;
- 5.3.1.5. Atualização de base de dados de usuários, planos de numeração, rotas e configurações sem perda de informações;
- 5.3.1.6. Preservação da base de licenças existente com revalidação para uso na nova versão;
- 5.3.1.7. Adequação de parâmetros de segurança, protocolos criptografados (TLS, SRTP), e políticas de acesso;
- 5.3.1.8. Execução do upgrade com janela de manutenção programada, testes de aceitação e plano de rollback documentado;
- 5.3.1.9. Registro da nova versão no sistema oficial de licenciamento da Alcatel-Lucent Enterprise;
- 5.3.1.10. Documentação técnica do processo de upgrade, versão final implantada e eventuais alterações realizadas na configuração;

5.4. SERVIÇOS PROFISSIONAIS DE TREINAMENTO

- 5.4.1. Treinamento ministrado por profissional certificado Alcatel-Lucent Enterprise;
- 5.4.2. Carga horária mínima de 16 (dezesesseis) horas, podendo ser distribuída em módulos teóricos e práticos conforme necessidade do CONTRATANTE;
- 5.4.3. Conteúdo programático deve contemplar, no mínimo:
 - Visão geral da arquitetura da solução OmniPCX Enterprise;
 - Operação e administração da central (navegação, comandos básicos, criação de ramais, perfis, classes de serviço);
 - Gerenciamento de licenças e usuários;
 - Monitoramento e diagnóstico básico de falhas;
 - Procedimentos de backup e recuperação;
 - Introdução às novas funcionalidades da versão atualizada (R101 ou superior);
 - Entrega de material didático digital aos participantes;
 - Além dos aspectos teóricos, o treinamento deverá contemplar atividades práticas, de modo a assegurar a fixação dos conhecimentos e a capacitação efetiva dos participantes para a operação e administração da solução;
 - Treinamento poderá ser realizado de forma presencial ou remota, por meio de plataforma estável (Teams, Zoom ou Google Meet), com recursos de interação e possibilidade de gravação mediante solicitação;
 - Emissão de certificado de participação para todos os participantes, contendo, no mínimo, carga horária, conteúdo programático, data de realização, e a identificação da CONTRATADA;
 - Público-alvo: equipe técnica e administrativa responsável pela operação do ambiente de telefonia da organização, composta de até 10 (dez) colaboradores.

5.5. TERMINAL TELEFÔNICO SIP - TIPO I

- 5.5.1. Deve possuir homologação pela ANATEL;
- 5.5.2. Deve ser na cor predominantemente preta ou cinza;
- 5.5.3. Deve ser do mesmo fabricante do sistema de telefonia IP;
- 5.5.4. Deve ser totalmente compatível com a plataforma OmniPCX Enterprise R101 ou superior, garantindo operação completa de todos os recursos de comunicação unificada (UC);
- 5.5.5. Deve possuir teclado numérico com 12 (doze) teclas, incluindo as teclas * e #;
- 5.5.6. Deve possuir display gráfico, tamanho mínimo de 2,8", resolução mínima de 64x128 pixels, com luz de fundo;
- 5.5.7. O display deve exibir informações em português, incluindo data e hora do sistema e nome ou número do chamador;
- 5.5.8. Deve possuir, no mínimo, 6 (seis) teclas contextuais, que ofereçam diferentes funcionalidades conforme a tela exibida;
- 5.5.9. Deve possuir teclas de navegação de 4 (quatro) direções para utilização dos menus.
- 5.5.10. Deve possuir tecla de validação ou tecla OK;
- 5.5.11. Deve possuir tecla de acesso ao correio de voz, com LED de notificação para mensagens novas;
- 5.5.12. Deve possuir as seguintes teclas dedicadas de rediscagem, ajuste de volume, mudo, finalização de chamada (gancho) e viva-voz com LED de indicação;
- 5.5.13. Deve permitir montagem em parede ou ajuste de inclinação da base.
- 5.5.14. Deve possuir sistema de viva-voz full-duplex com cancelamento de eco;
- 5.5.15. O monofone deve ser compatível com HAC (Hearing Aid Compatible) e seguir o padrão do fabricante;
- 5.5.16. Deve possuir uma porta USB 2.0 para conexão de dispositivos de áudio externos, como fones ou alto-falantes;
- 5.5.17. Deve possuir porta dedicada para headset com suporte a EHS (Electronic Hook Switch);
- 5.5.18. Deve possuir 1 (uma) porta Gigabit Ethernet RJ45 (10/100/1000 Mbps) com negociação automática e suporte a PoE (Power over Ethernet) IEEE 802.3af Classe 1, fornecido com cabo RJ45 Cat.6, preto, de no mínimo 2,5 m;
- 5.5.19. Deve possuir 1 (uma) porta Gigabit Ethernet RJ45 (10/100/1000 Mbps) adicional para conexão de um PC (modo switch);
- 5.5.20. Conector adicional para fonte de alimentação externa;
- 5.5.21. Deve suportar LLDP-MED para gerenciamento de PoE (Power over Ethernet);
- 5.5.22. Padrão de eficiência energética IEEE 802.3az;
- 5.5.23. Protocolo IPv6, além de IPv4;
- 5.5.24. Deve suportar os codecs de áudio G.711 A-law, G.711 μ -law e G.729^a;
- 5.5.25. Deve suportar Voice Activity Detection (VAD), Comfort Noise Generation (CNG) e Echo Cancellation;
- 5.5.26. Deve suportar protocolos RTP, RTCP e SRTP para todos os fluxos RTP, QoS segundo IEEE 802.1p, autenticação IEEE 802.1x, VPN com IPsec, Criptografia TLS 1.2 e SRTP com certificados X.509v3;
- 5.5.27. Deve priorizar o tráfego VoIP mesmo quando utilizada a porta ethernet adicional;
- 5.5.28. Deve permitir atribuição automática de IP via DHCP ou configuração manual, atribuição automática de VLAN via LLDP e atualização de firmware e download de configuração via TFTP, FTP ou HTTP;
- 5.5.29. Deve suportar registro em dois servidores de telefonia IP para redundância;
- 5.5.30. Deve possuir capacidade para armazenar no mínimo 100 contatos no diretório interno e

100 registros de chamadas (histórico);

5.5.31. Todas as licenças necessárias para habilitação na Central Telefônica;

5.5.32. Garantia total do fabricante de, no mínimo, 12 (doze) meses, abrangendo hardware e eventuais atualizações de software;

5.6. TERMINAL TELEFÔNICO SIP - TIPO II

5.6.1. Deve possuir homologação pela ANATEL;

5.6.2. Deve ser na cor predominantemente preta ou cinza;

5.6.3. Deve ser do mesmo fabricante do sistema de telefonia IP;

5.6.4. Deve ser totalmente compatível com a plataforma OmniPCX Enterprise R101 ou superior, garantindo operação completa de todos os recursos de comunicação unificada (UC);

5.6.5. Deve possuir teclado numérico com 12 (doze) teclas, incluindo as teclas * e #;

5.6.6. Deve possuir display gráfico colorido, tamanho mínimo de 3,5", resolução mínima de 240x320 pixels, com luz de fundo;

5.6.7. O display deve exibir informações em português, incluindo data e hora do sistema, além do nome ou número do chamador;

5.6.8. Deve possuir, no mínimo, 10 (dez) teclas contextuais, oferecendo diferentes funcionalidades conforme a tela exibida;

5.6.9. Deve possuir teclas de navegação em 4 (quatro) direções para utilização dos menus;

5.6.10. Deve possuir tecla de validação ou tecla OK;

5.6.11. Deve possuir tecla de acesso ao correio de voz, com LED de notificação para mensagens novas;

5.6.12. Deve possuir as seguintes teclas dedicadas de rediscagem, ajuste de volume, mudo, finalização de chamada (gancho) e viva-voz com LED de indicação;

5.6.13. Deve permitir montagem em parede ou ajuste de inclinação da base;

5.6.14. Deve possuir sistema de viva-voz full-duplex com cancelamento de eco;

5.6.15. O monofone deve ser compatível com HAC (Hearing Aid Compatible) e seguir o padrão do fabricante;

5.6.16. Deve possuir uma porta USB 2.0 para conexão de dispositivos de áudio externos, como fones ou alto-falantes;

5.6.17. Deve possuir porta dedicada para headset com suporte a EHS (Electronic Hook Switch);

5.6.18. Deve possuir 1 (uma) porta Gigabit Ethernet RJ45 (10/100/1000 Mbps) com negociação automática e suporte a PoE (Power over Ethernet) IEEE 802.3af Classe 1, fornecido com cabo RJ45 Cat.6, preto, de no mínimo 2,5 m;

5.6.19. Deve possuir 1 (uma) porta Gigabit Ethernet RJ45 (10/100/1000 Mbps) adicional para conexão de um PC (modo switch);

5.6.20. Deve possuir conector adicional para fonte de alimentação externa;

5.6.21. Deve suportar LLDP-MED para gerenciamento de PoE (Power over Ethernet);

5.6.22. Deve atender ao padrão de eficiência energética IEEE 802.3az;

5.6.23. Deve suportar os protocolos de rede IPv4 e IPv6;

5.6.24. Deve suportar os codecs de áudio G.711 A-law, G.711 μ -law e G.729^a;

5.6.25. Deve suportar funcionalidades de áudio como Voice Activity Detection (VAD), Comfort Noise Generation (CNG) e Echo Cancellation;

5.6.26. Deve suportar autenticação de rede via IEEE 802.1x, VPN com IPsec, criptografia TLS 1.2 e SRTP, com certificados digitais X.509v3;

- 5.6.27. Deve suportar mecanismos de Quality of Service (QoS) conforme padrão IEEE 802.1p para priorização do tráfego VoIP na rede;
- 5.6.28. Deve priorizar o tráfego VoIP mesmo quando utilizada a porta Ethernet adicional para PC;
- 5.6.29. Deve permitir atribuição automática de IP via DHCP ou configuração manual;
- 5.6.30. Deve permitir atribuição automática de VLAN via LLDP;
- 5.6.31. Deve permitir atualização de firmware e download de arquivos de configuração via TFTP, FTP ou HTTP;
- 5.6.32. Deve suportar registro em, no mínimo, dois servidores de telefonia IP para redundância e alta disponibilidade;
- 5.6.33. Deve possuir capacidade para armazenar no mínimo 100 contatos no diretório interno e 100 registros de chamadas (histórico);
- 5.6.34. Deve ser fornecido com todas as licenças necessárias para habilitação na central telefônica;
- 5.6.35. Deve possuir garantia total do fabricante, de no mínimo 12 (doze) meses, abrangendo hardware e eventuais atualizações de software.

5.7. TERMINAL TELEFÔNICO SIP - TIPO III

- 5.7.1. Deve possuir homologação pela ANATEL;
- 5.7.2. Deve ser na cor predominantemente preta;
- 5.7.3. Deve ser do mesmo fabricante da solução de telefonia IP;
- 5.7.4. Deve ser totalmente compatível com a plataforma OmniPCX Enterprise R101 ou superior, garantindo operação completa de todos os recursos de comunicação unificada (UC);
- 5.7.5. Deve possuir teclado numérico com 12 (doze) teclas, incluindo as teclas * e #;
- 5.7.6. Deve possuir display gráfico colorida sensível ao toque (touchscreen), com tamanho mínimo de 4,3" e resolução mínima de 480 x 272 pixels, com retroiluminação e controle de brilho;
- 5.7.7. O display deve exibir informações em português, incluindo data, hora e identificação do chamador (nome ou número);
- 5.7.8. Deve possuir 10 (dez) teclas contextuais com rótulos dinâmicos no display, oferecendo funcionalidades diferentes conforme a tela exibida;
- 5.7.9. Deve possuir teclas de navegação em 4 (quatro) direções e tecla de validação central (OK);
- 5.7.10. Deve possuir tecla dedicada de acesso ao correio de voz com LED indicador de nova mensagem;
- 5.7.11. Deve possuir teclas dedicadas para rediscagem, ajuste de volume, função mudo, finalização de chamada (gancho) e viva-voz, todas com LEDs indicadores;
- 5.7.12. Deve possuir sistema de viva-voz full-duplex com áudio HD (Super Wideband) e cancelamento de eco acústico;
- 5.7.13. O monofone sem fio com conectividade Bluetooth deve ser compatível com dispositivos auditivos (HAC – Hearing Aid Compatible), atendendo às normas de acessibilidade aplicáveis, e seguir os padrões e protocolos de interoperabilidade especificados pelo fabricante;
- 5.7.14. Deve possuir 2 (duas) portas USB-C para conexão de dispositivos de áudio externos, módulos de expansão, teclado alfabético ou acessórios;
- 5.7.15. Deve possuir porta dedicada para headset com suporte a EHS (Electronic Hook Switch);
- 5.7.16. Deve possuir tecnologia NFC para emparelhamento rápido;
- 5.7.17. Suporte à conectividade sem fio Wi-Fi permitindo integração com a central telefônica sem necessidade de cabos Ethernet;
- 5.7.18. Deve possuir 1 (uma) porta Gigabit Ethernet RJ45 (10/100/1000 Mbps) com negociação

automática e suporte a PoE (Power over Ethernet) IEEE 802.3af Classe 2, fornecido com cabo RJ45 Cat. 6, preto, de no mínimo 2,5 m;

5.7.19. Deve possuir 1 (uma) porta Gigabit Ethernet RJ45 (10/100/1000 Mbps) adicional para conexão de um PC (modo switch);

5.7.20. Deve possuir conector adicional para fonte de alimentação externa;

5.7.21. Deve suportar LLDP-MED para gerenciamento de PoE;

5.7.22. Deve atender ao padrão de eficiência energética IEEE 802.3az;

5.7.23. Deve suportar os protocolos de rede IPv4 e IPv6;

5.7.24. Deve suportar os codecs de áudio G.711 A-law, G.711 μ -law, G.722, G.729AB e OPUS;

5.7.25. Deve suportar os protocolos RTP, RTCP e SRTP para fluxos de mídia seguros;

5.7.26. Deve suportar QoS, conforme IEEE 802.1p/Q e DiffServ, com priorização do tráfego VoIP mesmo quando utilizada a porta Ethernet adicional para PC;

5.7.27. Deve suportar autenticação de rede via IEEE 802.1x, VPN com IPsec, criptografia TLS 1.2 e SRTP, com certificados digitais X.509v3;

5.7.28. Deve permitir atribuição automática de IP via DHCP ou configuração manual;

5.7.29. Deve permitir atribuição automática de VLAN via LLDP;

5.7.30. Deve permitir atualização de firmware e download de arquivos de configuração via TFTP, FTP ou HTTP;

5.7.31. Deve suportar registro em, no mínimo, dois servidores de telefonia IP para redundância;

5.7.32. Deve possuir capacidade para armazenar no mínimo 300 contatos no diretório interno e 300 registros de chamadas (histórico);

5.7.33. Deve suportar a conexão de módulos de expansão laterais (sidecar) para até 120 teclas programáveis adicionais;

5.7.34. Deve ser fornecido com todas as licenças necessárias para habilitação na Central Telefônica;

5.7.35. Deve ter garantia total do fabricante de, no mínimo, 12 (doze) meses, incluindo hardware e atualizações de software.

5.8. TERMINAL TELEFÔNICO SIP WLAN

5.8.1. Deve ser na cor predominantemente preta;

5.8.2. Deve ser do mesmo fabricante da solução de telefonia IP;

5.8.3. Deve ser totalmente compatível com a plataforma OmniPCX Enterprise R101 ou superior, garantindo operação completa de todos os recursos de comunicação unificada (UC);

5.8.4. Compatibilidade com infraestrutura de rede Wi-Fi 6 e retrocompatível com 802.11a/b/g/n/ac com roaming avançado 802.11r/k para transição suave entre access points sem interrupção de chamadas;

5.8.5. Áudio wideband (banda larga) com alto-falante e modo mãos-livres;

5.8.6. Suporte a priorização de tráfego de voz (QoS/WMM);

5.8.7. Estabilidade de chamadas em roaming entre pontos de acesso.

5.8.8. Push-to-Talk (PTT) para comunicação instantânea em grupo;

5.8.9. Suporte a headset Bluetooth, permitindo mobilidade e conforto ao usuário;

5.8.10. Preparado para BTLE, possibilitando integração com sistemas de Location-Based Services (LBS), como rastreamento de usuários e ativos.

5.8.11. Construção com classificação IP44, resistente a respingos de água e poeira;

5.8.12. Teclado e tela retroiluminados para fácil manuseio;

- 5.8.13. Até 10 horas de conversação contínua e 100 horas em espera;
- 5.8.14. Carregamento total em menos de 4 (quatro) horas através de base ou rack compatível;
- 5.8.15. Botão de alarme integrado;
- 5.8.16. Suporte a sistemas de rastreamento e localização interna;
- 5.8.17. O terminal deve ser fornecido com todos os acessórios necessários, incluindo bateria, base de carregamento, cabos e manuais;
- 5.8.18. A solução deve ser compatível com futuras atualizações de firmware da fabricante.
- 5.8.19. Deve ter garantia total do fabricante de, no mínimo, 12 (doze) meses, incluindo hardware e atualizações de software.

5.9. FONTE PARA APARELHO IP

- 5.9.1. Fonte de alimentação externa compatível com telefones IP da linha Alcatel-Lucent Enterprise, com as seguintes características técnicas mínimas:
- 5.9.2. A solução deverá possuir compatibilidade plena com os requisitos estabelecidos nos subitens 5.5, 5.6 e 5.7, devendo ser homologada pelo respectivo fabricante, de forma a assegurar conformidade técnica e suporte oficial;
- 5.9.3. Tensão de entrada de 100–240V AC, 50/60 Hz (bivolt automática);
- 5.9.4. Tensão de saída conforme especificação técnica do telefone IP;
- 5.9.5. Corrente de saída mínima de 2A;
- 5.9.6. Proteção contra sobretensão, sobrecorrente e curto-circuito;
- 5.9.7. Acompanhada de cabo de alimentação para tomada padrão brasileiro (NBR 14136);
- 5.9.8. Garantia mínima de 12 meses.

5.10. DESKTOP SOFTPHONE

- 5.10.1. Compatível com o protocolo SIP (Session Initiation Protocol), para realização e recebimento de chamadas VoIP em computadores e dispositivos móveis;
- 5.10.2. Compatível totalmente com a plataforma OmniPCX Enterprise R101 ou superior, com uso integral das funcionalidades UC para desktops e dispositivos móveis;
- 5.10.3. Fornecimento de licenças oficiais e perpétuas, devidamente registradas no sistema de licenciamento do fabricante;
- 5.10.4. Fornecimento de documentação técnica e suporte oficial para configuração, instalação e ativação;
- 5.10.5. Suporte a sistemas operacionais Windows, iOS (iPhone/iPad) e Android;
- 5.10.6. Operação em redes Wi-Fi, 3G, 4G e 5G;
- 5.10.7. Suporte a conexões VPN;
- 5.10.8. Funcionalidade de NAT traversal (STUN, TURN e ICE);
- 5.10.9. Chamadas de áudio em alta definição (HD Voice) e chamadas de vídeo;
- 5.10.10. Teclado virtual para discagem direta;
- 5.10.11. Identificação de chamadas e discagem rápida;
- 5.10.12. Gerenciamento de chamadas: espera, segunda chamada, transferência, conferência (mínimo 3 participantes), mudo e viva-voz;
- 5.10.13. Integração com correio de voz;
- 5.10.14. Funcionalidades de groupware: chamada em grupo, desvio de chamadas, captura de chamadas de grupo e grupos de caça;

- 5.10.15. Integração com diretórios corporativos LDAP e sistemas de presença/mensagens instantâneas da plataforma ALE;
- 5.10.16. Criptografia de sinalização via SIP TLS;
- 5.10.17. Criptografia de mídia via SRTP com AES-256;
- 5.10.18. Autenticação via certificado de servidor TLS;
- 5.10.19. Operação remota sem necessidade de VPN, utilizando Session Border Controller (SBC) com suporte a TLS e SRTP;
- 5.10.20. Suporte à gerência via HTTPS e LDAPS;
- 5.10.21. Suporte aos codecs G.711, G.729 e G.722;
- 5.10.22. Compatibilidade com políticas de Qualidade de Serviço (QoS) para priorização de tráfego de voz;
- 5.10.23. Interface intuitiva, amigável, em Português do Brasil;
- 5.10.24. Exibição de status de usuário (disponível, ocupado, ausente, etc.);
- 5.10.25. Indicadores de presença e notificações em tempo real;
- 5.10.26. Permitir personalização visual com logotipo e cores institucionais.

5.11. HEADSET PARA SOFTPHONE TIPO I

- 5.11.1. Fornecimento de headset profissional com fio para uso corporativo em ambientes de comunicação unificada e softphones;
- 5.11.2. Conectividade via USB-A ou USB-C, com compatibilidade plug-and-play para uso imediato em computadores e laptops sem necessidade de driver adicional;
- 5.11.3. Conectores compatíveis simultaneamente ou mediante adaptador fornecido;
- 5.11.4. Compatível com sistemas operacionais Windows (10 ou superior) e macOS;
- 5.11.5. Estrutura estéreo (dois auriculares) com cancelamento passivo de ruído externo, ideal para concentração em ambientes de trabalho;
- 5.11.6. Microfone com cancelamento de ruído (noise cancelling), montado em haste ajustável, com captação unidirecional otimizada para chamadas VoIP;
- 5.11.7. Áudio de banda larga (wideband) para qualidade superior de voz e comunicação clara em chamadas;
- 5.11.8. Tecnologia SoundGuard para proteção auditiva, limitando picos de som acima de 118 dBA;
- 5.11.9. Controles integrados no cabo (controle inline), incluindo:
 - 5.11.9.1. Atendimento/encerramento de chamadas;
 - 5.11.9.2. Ajuste de volume;
 - 5.11.9.3. Função mute (mudo);
 - 5.11.9.4. Indicadores visuais de status de chamada e microfone.
- 5.11.10. Arco de cabeça ajustável com construção leve e confortável, almofadas revestidas em couro sintético, adequadas para uso prolongado;
- 5.11.11. Durabilidade reforçada, incluindo cabo anti-torsão e construção resistente para uso intenso corporativo;
- 5.11.12. Compatível com plataformas de comunicação unificada (UC) como Microsoft Teams, Zoom, Cisco Webex, Alcatel-Lucent Rainbow, entre outras;
- 5.11.13. Suporte a gerenciamento e personalização por software (ex.: Plantronics Hub ou equivalente), com recursos como atualização de firmware, ajustes de áudio e notificações;
- 5.11.14. Certificação oficial para ambientes corporativos de telefonia IP e UC;

5.11.15. Garantia mínima do fabricante de 12 meses, incluindo hardware, software e eventuais atualizações de firmware.

5.12. HEADSET PARA SOFTPHONE TIPO II

5.12.1. Fornecimento de headset wireless corporativo com áudio estéreo, para uso com softphones e plataformas de comunicação unificada (UC);

5.12.2. Tecnologia Bluetooth 5.2 (Classe 1) com alcance de até 50 metros utilizando adaptador USB dedicado;

5.12.3. Conectividade simultânea com até dois dispositivos (por exemplo: computador via USB e celular via Bluetooth), com capacidade de pareamento de múltiplos dispositivos;

5.12.4. Funcionamento também via conexão direta por cabo USB, permitindo uso mesmo com bateria descarregada;

5.12.5. Autonomia mínima de 24 horas em chamadas e até 47 horas em reprodução de mídia;

5.12.6. tempo de carga total de até 90 minutos;

5.12.7. função de carga rápida com ao menos 10 horas de uso em 15 minutos de carga;

5.12.8. Microfone com tecnologia de cancelamento de ruído e filtro acústico avançado, garantindo captação clara mesmo em ambientes com ruído;

5.12.9. Qualidade de áudio com Dynamic EQ, ajustando automaticamente o perfil de som para voz e mídia;

5.12.10. Proteção auditiva com tecnologia SoundGuard DIGITAL, limitando picos sonoros acima de 118 dBA;

5.12.11. Design leve, com dois auriculares (estéreo), arco ajustável acolchoado e almofadas revestidas em couro sintético ou material equivalente para uso prolongado;

5.12.12. Controles no próprio headset: atendimento/finalização de chamadas, ajuste de volume, mute, pareamento Bluetooth e indicadores visuais de status;

5.12.13. Indicador de uso (busy light) que sinaliza visualmente quando o usuário está em chamada;

5.12.14. Compatibilidade com plataformas UC e softphones como Microsoft Teams, Zoom, Cisco Webex, Alcatel-Lucent Rainbow, entre outras;

5.12.15. Compatível com Windows 10 ou superior e macOS, com suporte a software de gerenciamento (ex.: para configuração, atualizações de firmware e personalização);

5.12.16. Fornecido com adaptador USB Bluetooth (USB-A ou USB-C), pareado de fábrica;

5.12.17. Acompanha estojo de transporte;

5.12.18. Deve ter garantia total do fabricante de, no mínimo, 12 (doze) meses, incluindo hardware e atualizações de software.

5.13. RAMAL EM NUVEM ENTERPRISE

5.13.1. Deve permitir chamadas de voz via protocolo SIP ou equivalente, com áudio HD e cancelamento de eco;

5.13.2. Licenciamento por usuário ativo;

5.13.3. Deve permitir chamadas de vídeo ponto a ponto e em grupo com qualidade mínima HD;

5.13.4. Deve permitir transferência de chamadas (cega e consultiva);

5.13.5. Deve permitir conferência com no mínimo 10 participantes simultâneos;

5.13.6. Deve permitir suporte a chamada em espera, retorno e captura de chamada;

5.13.7. Deve permitir correio de voz com notificação;

- 5.13.8. Deve possuir chat individual e em grupo com histórico sincronizado;
- 5.13.9. Deve possuir compartilhamento de arquivos e documentos com visualização integrada;
- 5.13.10. Deve possuir compartilhamento de tela (screen sharing) com múltiplos participantes;
- 5.13.11. Deve possuir integração com calendário corporativo (Microsoft 365, Google Workspace);
- 5.13.12. Deve possuir presença (status online/ocupado/ausente) em tempo real;
- 5.13.13. Deve ser compatível com aplicativos nativos para Windows, macOS, Android e iOS;
- 5.13.14. Deve permitir acesso via navegadores modernos (Chrome, Edge, Firefox) sem necessidade de plugin adicional;
- 5.13.15. Deve integrar-se ao sistema IP-PBX;
- 5.13.16. Deve suportar operação como ramal remoto (softphone);
- 5.13.17. Deve permitir roteamento de chamadas via SIP Trunk;
- 5.13.18. Deve ser compatível com Session Border Controller (SBC) homologado;
- 5.13.19. Deve suportar os protocolos SIP, WebRTC, HTTPS/TLS 1.2 ou superior, LDAP e SAML 2.0;
- 5.13.20. Deve ser compatível com IPv4 e IPv6;
- 5.13.21. Deve suportar QoS em redes LAN e WLAN;
- 5.13.22. Os dados da solução devem ser hospedados em datacenter com conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- 5.13.23. Deve haver preferência por infraestrutura em território nacional ou, alternativamente, cláusulas contratuais de adequação legal internacional;
- 5.13.24. Deve suportar autenticação multifator (MFA);
- 5.13.25. Deve integrar-se com mecanismos de autenticação corporativa (Single Sign-On) e diretórios corporativos (Active Directory e Azure AD);
- 5.13.26. Deve possuir controle de acesso baseado em perfis (RBAC);
- 5.13.27. Deve estar em conformidade com normas ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, SOC 2 e LGPD;
- 5.13.28. Deve possuir registro e auditoria de atividades administrativas e operacionais, com capacidade de exportação de logs;
- 5.13.29. Deve disponibilizar portal administrativo com gestão de usuários, grupos, permissões e dispositivos;
- 5.13.30. Deve disponibilizar painel de monitoramento com métricas de uso, chamadas, falhas e qualidade de serviço;
- 5.13.31. Deve permitir exportação de logs e métricas para sistemas externos (SIEM);
- 5.13.32. Deve fornecer dashboard com relatórios de disponibilidade, uso e conformidade da solução;
- 5.13.33. Deve disponibilizar interface do usuário e portal administrativo com idioma em português;
- 5.13.34. Deve fornecer documentação técnica e manuais do usuário em português.
- 5.13.35. Deve possuir modelo de licenciamento por usuário ativo, com cobrança mensal;
- 5.13.36. Deve permitir escalabilidade para aumento ou redução de licenças sem impacto na operação;
- 5.13.37. Deve garantir disponibilidade mínima do serviço de 99,5% ao mês, comprovada por relatório técnico.
- 5.13.38. Deve suportar arquitetura de alta disponibilidade com failover automático;
- 5.13.39. Deve possuir plano de recuperação de desastres (DRP) documentado;
- 5.13.40. Deve realizar backup automatizado de arquivos, mensagens e gravações com retenção

mínima de 30 dias;

5.13.41. Permitir integração com plataformas de produtividade como Microsoft Teams, Outlook, Google Calendar, entre outros;

5.13.42. Disponibilizar API pública ou documentada para integração com sistemas corporativos internos, como helpdesk, ERP ou CRM;

5.13.43. Incluir módulo de Contact Center (voz e chat) com recursos de supervisão, fila de atendimento, geração de relatórios e monitoramento em tempo real.

5.14. SBC (SESSION BORDER CONTROLLER)

5.14.1. O licenciamento da solução deverá ser fornecido em caráter perpétuo, garantindo o direito de uso definitivo do software pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá incluir, obrigatoriamente, suporte técnico e manutenção corretiva/evolutiva, com direito a atualizações de versões, patches de segurança e acesso a base de conhecimento, durante toda a vigência do contrato de serviços de descritos no subitem 5.15;

5.14.2. O SBC deve ser dimensionado para suportar um mínimo de 150 (cento e cinquenta) sessões simultâneas (calls) de voz, com todas as funcionalidades de segurança e processamento de mídia ativas, conforme especificado neste termo de referência;

5.14.3. A CONTRATADA deverá fornecer a Solução Session Border Controller (SBC) em software que fará parte da arquitetura do projeto para entroncamento via SIP;

5.14.4. A solução deve suportar uma arquitetura distribuída e resiliente, com implantação de instâncias de SBC nos dois edifícios (Palácio e Unidade Administrativa) da ALESC, garantindo a continuidade das operações de voz em caso de falha do link de interconexão entre os prédios;

5.14.5. Deve ser incluída uma licença para um sistema de gerenciamento centralizado capaz de gerenciar todas as instâncias de SBC de forma unificada;

5.14.6. Deve ser fornecido Session Border Controller (SBC) compatível com Microsoft Teams;

5.14.7. Deve ser fornecido no formato de appliances virtuais compatíveis com ambiente de virtualização;

5.14.8. Todo licenciamento do SBC deverá ser fornecido pela CONTRATADA, bem como as máquinas virtuais onde serão instalados os SBCs;

5.14.9. Deve ser fornecido com todo licenciamento de software necessário para atender as funcionalidades exigidas, conexão e perfeito funcionamento com a Solução de Telefonia IPS/IP;

5.14.10. Deverá ser capaz de prover interoperabilidade com solução PABX de outros fabricantes, por meio do protocolo SIP, conforme RFC 3261, bem como suportar troncos SIP de operadoras de telecomunicações distintas;

5.14.11. Deverá prover mecanismo para registro de terminais SIP ou softphone IP no mesmo hardware ou software;

5.14.12. O SBC deve suportar os transportes de rede UDP, TCP, TLS;

5.14.13. O SBC deverá suportar comunicação IPv4 para IPv4, IPv4 para IPv6 e IPv6 para IPv6;

5.14.14. O SBC deve suportar NAT, e mapeamento de portas;

5.14.15. Quanto ao tratamento de sinalização, o SBC deve suportar SIP e SIP criptografado;

5.14.16. O SBC deve permitir o uso de SIPREC para a totalidade das sessões contratadas;

5.14.17. O SBC pode ser instalado em Windows e Linux;

5.14.18. O SBC deve suportar virtualização em VMware;

5.14.19. Deve possuir suporte a failover para garantir a continuidade do serviço;

5.14.20. Quanto a tratamento de mídia o SBB deverá suportar:

5.14.21. TP / SRTP (SDS/DTLS), ICE, ICE lite ;

5.14.22. Transcodificação dos codecs G.711 a-law, u-law, Opus-NB/WB, G.722, G.729, linear L16,

Stereo, multichannel Codecs, SILK-NB/WB ;

5.14.23. Pass-through e Bypass dos codecs G.711 a-law, u-law, Opus-NB/WB, G.722, G.723, G.729, linear L16, Stereo, Multichannel codecs, T.38, Fax pass-through, H.264, SILK-NB/WB.

5.14.24. O SBC deve suportar as seguintes funções de segurança:

- Separação de comunicação através de B2BUA;
- Ocultação de topologia;
- TLS e SRTP;
- White lists de endereços IP;
- Suportar o uso de Let's Encrypt com ACME para renovação automática de certificados.

5.14.25. Quanto à interface de gerenciamento o SBC deverá oferecer:

- Gerenciamento de usuários baseado em funções;
- Gerenciamento de usuários e grupos baseado em LDAP;
- Registro de acesso de usuários;
- Interface de gerenciamento WEB usando HTTPS e certificado;
- Interface de gerenciamento separada.

5.14.26. Quanto a monitoramento o SBC deverá oferecer:

- WMI ou SNMP;
- API REST/HTTP;
- Envio de alertas via SMTP;
- Envio de alertas diretamente para uma equipe do Teams via Webhook;
- Possibilidade de personalizar gatilhos para os alertas;
- Possibilidade de personalizar condições para os alertas;
- Suportar salvar bilhetes CDR diretamente em banco de dados: PostgreSQL, Microsoft SQL e MySQL;
- Suportar salvar exportação de bilhetes CDR através de requisições HTTP.

5.14.27. Quanto a Diagnóstico o SBC deverá suportar:

- Exibição de todas as sessões ativas no SBC;
- Ferramenta para visualização do Fluxo de sinalização (SIP Ladder) com dados de sinalização completos (cabeçalhos SIP e informações de SDP) e que permita escutar e exportar o áudio da chamada inclusive chamadas SRTP;
- Gerar arquivos de logs;
- Lista de todos os fluxos de mídia com indicação de perda de pacotes;
- Dados de áudio podem ser reproduzidos e exportados.

5.14.28. O SBC deverá suportar as seguintes funções de roteamento:

- Roteamento com consulta em serviço externo (WebService) sem a necessidade de um produto adicional;
- Roteamento entre vários números de domínios;
- Supervisão e controle de rota via REST;
- Roteamento baseado em horário;
- Roteamento baseado em número de destino, número de origem e número de redirecionamento;
- Roteamento baseado em prefixo, sufixo, máscaras e range de números;
- Roteamento baseado em LDAP/Active Directory;
- Roteamento baseado em Azure/Active Directory;
- Roteamento baseado em bancos de dados SQL;
- Manipulação e reescrita de caracteres de discagem;
- Roteamento condicional;
- Reescrita de número de destino, número de origem;
- Reescrita antes, durante e depois do roteamento;
- Pesquisa reversa de número (RNL);
- Suportar bifurcação de chamadas (Call Forking);
- Suporte a ELIN.

5.15. SERVIÇOS DE MONITORAMENTO E DISPONIBILIDADE, MANUTENÇÃO PREVENTIVA, CORRETIVA E SUPORTE TÉCNICO DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP, COM FORNECIMENTO DE PEÇAS E SUPORTE PREMIUM DO FABRICANTE (SPS)

5.15.1. A CONTRATADA deverá prestar serviços de monitoramento, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de peças e suporte premium do fabricante, assegurando a disponibilidade e o pleno funcionamento da solução completa da Solução de Telefonia IP, durante toda a vigência do contrato;

5.15.2. As atividades deverão abranger todos os procedimentos necessários à operação contínua dos hardwares, softwares e demais componentes relacionados aos itens de 1 a 14 do Objeto deste Termo de Referência, incluindo o cumprimento das garantias legais e contratuais de peças, equipamentos e serviços executados, conforme prazos e condições estabelecidos neste Termo.

5.15.2.1. Os serviços de monitoramento e disponibilidade, manutenção preventiva, corretiva e suporte técnico terão início somente após a conclusão da implantação da solução e a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, momento a partir do qual será iniciada a execução e o correspondente pagamento mensal desses serviços.

5.15.3. MANUTENÇÃO PREVENTIVA

5.15.3.1. Consiste na verificação periódica e obrigatória do estado de conservação e do funcionamento da Central Telefônica, com reparos necessários para mantê-la em pleno funcionamento, incluindo a substituição de placas, módulos ou peças defeituosas, quando necessário;

5.15.3.2. A Contratada deverá elaborar rotinas de testes e procedimentos (inspeções, ajustes e verificações) a serem executados em visitas técnicas mensais, previamente

agendadas com a ALESC, em dias úteis, das 8h às 18h. Além disso, deverão ser realizados testes semestrais acompanhados por servidor designado pela ALESC;

5.15.3.3. As manutenções preventivas deverão ser executadas preferencialmente no local de instalação dos equipamentos, podendo ser complementadas por acesso remoto, sempre com registro em Ordem de Serviço;

5.15.3.4. Premissas de manutenção preventiva:

- Realização de testes periódicos para avaliação do nível de conservação do sistema em uso;
- backup da base de dados de todos os sites;
- verificação do armazenamento dos bilhetes de tarifação;
- verificação das placas em serviço;
- teste das rotas conectadas às operadoras;
- teste de comunicação entre os edifícios da ALESC;
- análise dos incidentes da Central Telefônica;
- verificação da tensão do retificador (equipamento responsável pela alimentação da Central Telefônica);
- verificação da sincronização da base de dados entre CPUs;
- disponibilização de suporte remoto para redução do tempo de inatividade do sistema;
- atualização de firmware da Central Telefônica, terminais telefônicos, softphone e equipamentos e softwares correlatos, sempre que houver nova versão suportada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, sem ônus para a CONTRATANTE.

5.15.3.5. A Contratada deverá atender aos chamados da ALESC durante a vigência do contrato, oferecendo, no mínimo:

- Disponibilização de canais de atendimento via número 0800 e/ou Web, em regime 24x7, para solução de problemas relacionados a falhas de equipamentos ou software, esclarecimento de dúvidas, informações sobre funcionalidades e orientações de configuração;
- Responsabilidade integral pelos custos de retirada e devolução de equipamentos ou componentes enviados para serviço de garantia;
- Realização de todas as ações necessárias para solução dos problemas identificados, incluindo substituição de módulos ou equipamentos;
- Treinamento de usuários e consultoria com propostas de melhorias, sempre que solicitado;
- Gerenciamento da central telefônica, exceto manutenção da rede de cabos e fios.

5.15.3.6. Caso a Contratada não consiga resolver o problema por meio de assistência remota, deverá realizar atendimento on-site, responsabilizando-se integralmente pelas despesas de deslocamento de seu técnico;

5.15.3.7. Em qualquer situação, a CONTRATADA deverá arcar com todos os procedimentos necessários à solução do problema, incluindo a substituição de módulos ou equipamentos, caso necessário;

5.15.3.8. O atendimento deverá ser prestado sempre que acionado pela ALESC, mediante abertura de chamado técnico.

5.15.4. MANUTENÇÃO CORRETIVA

5.15.4.1. Consiste na aplicação das medidas necessárias para corrigir falhas e defeitos que impeçam ou dificultem o funcionamento da Central Telefônica, incluindo a substituição de placas, módulos ou peças defeituosas por novas, de primeira utilização;

5.15.4.2. A manutenção corretiva será realizada mediante solicitação do setor competente da CONTRATANTE, através da Central de Atendimento da CONTRATADA, ou por iniciativa da CONTRATADA, com base no subitem 5.15.5 - Monitoramento de Desempenho e Disponibilidade;

5.15.4.3. As manutenções corretivas serão realizadas sete dias por semana, das 8h às 18h, dentro dos prazos estabelecidos neste contrato.

5.15.4.4. Situações emergenciais

5.15.4.4.1. A CONTRATADA deverá assegurar atendimento com início imediato e solução definitiva do problema em até 4 (quatro) horas após a abertura da solicitação, em regime extraordinário, com cobertura integral, das 00h01 às 24h00;

5.15.4.4.2. Configuram-se como emergenciais:

- Interrupção total ou parcial da Central Telefônica, impossibilitando chamadas internas e/ou externas;
- Impossibilidade de transferência de chamadas entre os prédios da ALESC;
- Falhas críticas que impactem serviços essenciais.
- As manutenções corretivas poderão ser realizadas remotamente, quando possível.

5.15.4.5. Premissas de atendimento corretivo

5.15.4.5.1. Visitas presenciais realizadas sempre que solicitadas pela CONTRATANTE;

5.15.4.5.2. Atendimento remoto mediante acesso via conexão IP ou modem de manutenção;

5.15.4.5.3. Atendimento remoto deverá contemplar análise, diagnóstico e solução dos incidentes. Se necessário, envio de técnico para atendimento presencial;

5.15.4.5.4. Os prazos do atendimento remoto devem respeitar os estabelecidos no subitem 5.15.6.11 - Catálogo de Serviços e SLA.

5.15.4.5.5. Durante o período de garantia do fabricante, os custos com peças e reparos serão cobertos pela garantia;

5.15.4.5.6. A CONTRATADA continuará a prestar manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos durante a vigência do contrato, fornecendo peças e realizando reparos, bem como garantindo o fornecimento, manutenção e evolução de software de forma abrangente, com diagnóstico ágil e solução de problemas críticos, além de assegurar a pronta disponibilidade de upgrades, atualizações, patches e suporte técnico, tudo por meio do SPS - Solution Premier Service.

5.15.5. MONITORAMENTO DE DESEMPENHO E DISPONIBILIDADE

5.15.5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de monitoramento da infraestrutura de Telefonia VoIP, incluindo coleta, registro, medição, análise e notificação de indicadores, utilizando SNMP e Management Information Bases (MIBs), integrado ao console central da ALESC.

5.15.5.2. Indicadores de qualidade de chamadas VoIP:

- atraso (delay), variação de atraso (jitter) e perda de pacotes;
- disponibilidade e utilização dos troncos SIP e/ou E1;
- taxa de erros em módulos ou portas;
- latência e desempenho dos links entre os edifícios da ALESC;
- uso de CPU, memória e armazenamento dos servidores de telefonia.

5.15.5.3. Gerenciamento de falhas e desempenho:

- nos dois edifícios da ALESC (Palácio e Unidade Administrativa);
- identificação de degradações de serviço antes que impactem operações críticas.

5.15.5.4. Emissão de alarmes para notificação de eventos críticos, incluindo:

- perda de link com o sistema de tarifação ou PABX;
- congestionamento de canais SIP, tronco e/ou E1;
- taxa excessiva de perda de chamadas;
- falhas em módulos, fontes de alimentação ou equipamentos correlatos.

5.15.5.5. Alertas e notificações:

- notificação via console central, e-mail ou SMS;
- classificação de prioridade dos alertas (crítico, alto, médio, baixo);
- integração automática com a Central de Atendimento da Contratada para abertura de chamados quando eventos críticos forem detectados.

5.15.5.6. Relatórios e dashboards:

- coleta e registro contínuo de indicadores de desempenho;
- emissão de relatórios diários, semanais e mensais, conforme necessidade do CONTRATANTE;
- dashboards de monitoramento em tempo real para análise de tendências e desempenho da infraestrutura.

5.15.5.7. Integração com manutenção preventiva e corretiva:

- eventos críticos detectados pelo monitoramento deverão acionar imediatamente as equipes de manutenção preventiva ou corretiva;
- garantia de redução do tempo de inatividade e rápida resolução de falhas;
- registro de todas as ações corretivas e preventivas vinculadas aos alertas recebidos.

5.15.6. SUPORTE TÉCNICO E DIRETRIZES PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E ATENDIMENTO

5.15.6.1. Os chamados deverão ser cadastrados e atendidos através de software de tickets oferecido pela ALESC. Após o chamado ser aberto, deve ser atribuído ao técnico no momento que começa o atendimento e finalizado quando o problema for solucionado, com a descrição completa do serviço;

5.15.6.2. O sistema de tickets será utilizado para monitoramento quantitativo dos

atendimentos da ALESC;

5.15.6.3. A falta de profissionais não poderá ser invocada como motivo de força maior para efeito de elisão de responsabilidades e não funcionamento dos serviços;

5.15.6.4. Substituir, sempre que exigido pela ALESC e, independentemente de justificativa por parte desta, qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do Serviço Público;

5.15.6.5. Responsabilizar-se pelos serviços de manutenção corretiva e preventiva dos produtos, acessórios e periféricos e demais serviços pertinentes, bem como pelos danos causados às instalações físicas da ALESC, mesmo que efetuados por empresa terceirizada;

5.15.6.6. No caso de necessidade de ampliação de estrutura, como a instalação de novos componentes, licenças ou atualizações tecnológicas, o serviço de instalação e configuração está a cargo da CONTRATADA e a aquisição dos componentes, licenças e demais itens necessários para a ampliação ficam à custa da ALESC;

5.15.6.7. Os serviços estabelecidos no subitem 5.15.6.11 do tipo Requisição, Serviço Agendado, Serviços continuados e Incidente de prioridade NORMAL, BAIXA e MUITO BAIXA, poderão ser prestados nas dependências da ALESC das 8h às 18h nos dias de semana com expediente pelos técnicos em telefonia contratados, sob supervisão da Coordenadoria de Suporte e Manutenção – CSM;

5.15.6.8. Os serviços estabelecidos no subitem 5.15.6.11 tipo Incidente de prioridade ALTA e MUITO ALTA são caracterizados como serviços emergenciais e poderão ser atendidos nas dependências da ALESC no regime 24x7;

5.15.6.8.1. É obrigação da CONTRATADA deixar disponível um funcionário em regime de sobreaviso para atendimento dos serviços acima.

5.15.6.9. Os serviços do tipo Manutenção preventiva e os serviços Configuração nos Servidores e Configuração na central telefônica que possam causar instabilidade da disponibilidade e qualidade do serviço, devem ser atendidos preferencialmente nos feriados, sábados ou domingos, sob autorização e supervisão da CSM.

5.15.6.10. Habilidades e Competências para Execução dos Serviços

5.15.6.10.1. Para a execução dos serviços, em conformidade com os padrões e normas estabelecidos pelo fabricante dos equipamentos e em atendimento ao disposto na Lei nº 14.133/2021 (nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos), a CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes perfis técnicos:

- **Analista em Telecomunicações** - Profissional com graduação em nível superior na área de informática ou telecomunicações, ou com, no mínimo, 3 (três) anos de experiência comprovada em operação e manutenção de centrais telefônicas. Deve possuir conhecimentos em operação, programação e manutenção da central telefônica, com capacitação para execução dos serviços conforme padrões de qualidade aceitos pelo fabricante da central Alcatel-Lucent, modelo OmniPCX Enterprise;
- Possuir, dentro do prazo de validade e expedidas pelo fabricante, as seguintes certificações:
 - ACFE - Alcatel-Lucent Certified Field Expert para OmniPCX Enterprise;
 - ACFE-R - Alcatel-Lucent Certified Field Expert para OmniPCX Enterprise.
- Deve possuir capacidade para implantar serviços de call center, 0800, guias de voz e atendimento automático;
- Deve possuir capacidade para atuar no gerenciamento da central telefônica, sistema de tarifação, software de gerenciamento e reprogramação de ramais;

- Deve possuir capacidade para instalar e configurar componentes, gateways, licenças e demais funcionalidades da central OmniPCX Enterprise;
- Deve possuir capacidade para identificar e solucionar problemas no sistema telefônico.
- **Técnico em Telefonia** - Profissional com conhecimentos em infraestrutura de rede interna de ramais e troncos, bem como em central Alcatel-Lucent. Deve possuir experiência comprovada em instalação, remanejamento e manutenção de equipamentos, componentes periféricos e aparelhos telefônicos.
- Possuir, dentro do prazo de validade e expedidas pelo fabricante, a seguinte certificação:

ACFE - Alcatel-Lucent Certified Field Expert para OmniPCX Enterprise.

- A comprovação da experiência do Técnico em Telefonia deverá ser realizada por meio de:

currículo atualizado, contendo descrição das atividades já desempenhadas na área de telefonia;

cópia de atestados, declarações ou registros em carteira de trabalho/contrato de prestação de serviços, que demonstrem experiência mínima em instalação, remanejamento e manutenção de centrais telefônicas Alcatel-Lucent ou sistemas equivalentes.

5.15.6.10.2. A equipe deverá ser dimensionada de forma a garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos no SLA. Deve haver, no mínimo, 1 (um) Técnico em Telefonia disponível no horário das 8h às 18h, em dias de expediente;

5.15.6.10.3. Os serviços do Técnico em Telefonia poderão ser realizados remotamente ou in loco, conforme a natureza da atividade e desde que assegurado o cumprimento dos prazos estabelecidos no SLA subitem 5.15.6.11;

5.15.6.10.4. Os serviços do Analista em Telecomunicações poderão ser realizados remotamente, desde que a atividade permita este modo de execução;

5.15.6.10.5. Caso o acesso remoto não esteja disponível no momento do incidente, caberá à CONTRATADA garantir a execução dos serviços nas dependências da ALESC, dentro do prazo estabelecido no SLA definido no catálogo de serviços do subitem 5.15.6.11;

5.15.6.10.6. A CONTRATADA terá até 45 (quarenta e cinco) dias, contados da assinatura do contrato, para apresentar os certificados exigidos;

5.15.6.10.7. A não apresentação dos comprovantes no prazo estabelecido poderá acarretar a rescisão contratual.

5.15.6.11. Catálogo de Serviços e Acordo de Nível de Serviço (SLA)

5.15.6.11.1. A CONTRATADA deverá concluir os atendimentos dentro dos seguintes prazos:

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO	EVENTO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO	PROFISSIONAL PRIORIDADE		(*) PRAZO DE SOLUÇÃO
Ramal - Remanejamento	Troca de local ou setor onde o aparelho se encontra para outro lugar, desde que haja infraestrutura.	Requisição / Serviço Agendado	Abertura de chamado	TÉCNICO	BAIXA	1 dia

Ramal - Atualização de firmware	Compreende a atualização do firmware de todos os ramais de forma distribuída em etapas, aplicada a conjuntos de ramais previamente definidos, de modo a minimizar impactos na operação e possibilitar maior controle do processo.	Requisição / Serviço Agendado	Abertura de chamado	TÉCNICO	BAIXA	2 dias
Ramal - Instalação	Criação do ramal na central telefônica com a instalação de aparelho/softphone no local solicitado.	Requisição / Serviço Agendado	Abertura de chamado	TÉCNICO / ANALISTA	BAIXA	1 dia
Ramal - Configuração	Configuração de facilidades, transferência, grupo de captura, gerenciamento de permissões, grupo de busca, nome no visor e outras configurações disponíveis pelo fabricante para ramais SIP/IP.	Requisição / Serviço Agendado	Abertura de chamado	TÉCNICO / ANALISTA	BAIXA	1 dia
Ramal - Manutenção	Qualquer problema que cause indisponibilidade ou mau funcionamento do ramal, com possibilidade de troca do aparelho.	Incidente	Abertura de chamado	TÉCNICO / ANALISTA	NORMAL	4 horas
Aparelhos telefônicos - Manutenção corretiva	Qualquer problema que cause indisponibilidade ou mau funcionamento do aparelho telefônico.	Incidente	Abertura de chamado	TÉCNICO	MUITO BAIXA	30 dias
Usuários - Auxílio	Instruções de uso sobre o sistema telefônico aos usuários.	Requisição / Serviço Agendado	Abertura de chamado	TÉCNICO	BAIXA	1 hora

Servidores - Monitoramento	Acompanhamento contínuo da disponibilidade e integridade dos serviços da central telefônica, dos servidores de tarifação e do Session Border Controller (SBC), incluindo a verificação de logs, alarmes e alertas de segurança, de modo a garantir estabilidade, desempenho e confiabilidade da solução de comunicação.	Serviços continuados	Serviço continuado	TÉCNICO / ANALISTA	BAIXA	N/A
Central Telefônica - Configuração	Configurações na central telefônica ou gateways que abranjam diversos ramais, como: correio de voz, guias de voz, atendimento automático, rotas, call center/contact center, instalação de novos componentes, licenças adicionais, patches de segurança e outras funcionalidades disponíveis pelo fabricante.	Requisição / Serviço Agendado	Abertura de chamado	ANALISTA	BAIXA	6 dias

Central telefônica - Manutenção preventiva	Realização de atividades periódicas de manutenção preventiva na central telefônica, incluindo atualização de software e firmwares, aplicação de patches de segurança, backup das configurações, inspeção de hardware, análise de desempenho, verificação de alarmes e registros de eventos, além da correção de inconsistências identificadas pelo monitoramento, com o objetivo de prevenir falhas, indisponibilidades ou instabilidades nos serviços de comunicação.	Manutenção preventiva	Abertura de chamado / serviço continuado	ANALISTA	NORMAL	15 dias
Central telefônica - Manutenção corretiva EMERGENCIAL	São consideradas como "Emergência" todas as falhas cujas consequências tenham impactos negativos, gerando indisponibilidade sobre o serviço e o tráfego e/ou recursos. São situações que exijam atenção imediata.	Incidente	Monitoramento / Abertura de chamado	ANALISTA	MUITO ALTA	4 horas
Central telefônica - Manutenção corretiva GRAVE	Problemas que não prejudicam significativamente o funcionamento dos sistemas/serviços do equipamento. São problemas sérios ou perturbações, que afetam uma área específica ou determinada funcionalidade do equipamento.	Incidente	Monitoramento / Abertura de chamado	ANALISTA	ALTA	6 horas

Servidores - Configuração	Realização de configurações nos servidores de telefonia, tarifação e serviços correlatos, incluindo ajustes de funcionalidades fornecidas pelo fabricante, parametrização de relatórios de ligações, integração com sistemas existentes, gerenciamento de permissões e recursos, bem como adequações necessárias para garantir desempenho, segurança e continuidade dos serviços.	Requisição / Serviço Agendado	Abertura de chamado	ANALISTA	BAIXA	2 dias
Session Border Controller - Configuração e manutenção	Configuração do Session Border Controller (SBC), atualização de seus firmwares para garantir compatibilidade e segurança, e diagnóstico técnico com verificação e correção de eventuais falhas, assegurando a continuidade e estabilidade dos serviços de comunicação.	Manutenção preventiva	Abertura de chamado / serviço continuado	ANALISTA	MUITO BAIXA	15 dias

Teste em conjunto com as equipes de rede física e lógica	Realização de testes integrados em conjunto com as equipes de rede física e lógica, visando validar conectividade, desempenho, interoperabilidade e qualidade dos serviços de telefonia, incluindo identificação e correção de eventuais falhas que impactem a central telefônica, os ramais, servidores de tarifação ou o Session Border Controller (SBC).	Requisição / Serviço Agendado	Abertura de chamado	ANALISTA	BAIXA	15 dias
Pedido de Informações	Solicitação de informações sobre o funcionamento dos equipamentos, possíveis configurações ou usos, que não gerem interrupções, nem indisponibilidade de determinada área ou uma funcionalidade específica.	Requisição / Serviço Agendado	Abertura de chamado	ANALISTA	BAIXA	24 horas

5.15.6.11.2. Tabela de descrição de prioridades:

Prioridade	Descrição da Prioridade
MUITO BAIXA	- Solicitações e manutenções de caráter preventivo e organizacional;
BAIXA	- Solicitações, manutenções e configurações para problemas que não causem indisponibilidade ou mau funcionamento dos serviços ou funcionalidades;
NORMAL	- Solicitações, manutenções e configurações para problemas que causem indisponibilidade ou mau funcionamento dos serviços ou funcionalidades;
ALTA	- Para problemas que causem indisponibilidade ou mau funcionamento de mais de 15 ramais ativos ou serviços críticos;
MUITO ALTA	- Para problemas que causem indisponibilidade de mais de 30 ramais ativos ou serviços muito críticos;

5.15.6.12. Critérios de Compensação por Descumprimento do SLA

5.15.6.12.1. Poderão ser aplicados à CONTRATADA descontos proporcionais (glosas) sobre os valores devidos, em razão da inexecução total ou parcial dos serviços contratados, garantidos o contraditório e a ampla defesa, conforme as disposições a seguir.

5.15.6.12.2. Caso os limites de tolerância sejam extrapolados, a CONTRATADA poderá encaminhar ao Gestor do Contrato justificativa técnica por escrito, no prazo máximo de

2 (dois) dias úteis contados a partir do início do atendimento;

5.15.6.12.3. Se a justificativa for aceita pelo Gestor do Contrato, a glosa não será aplicada;

5.15.6.12.4. Se a justificativa for rejeitada, será aplicada a compensação correspondente, implicando decréscimo proporcional no valor total mensal da Nota Fiscal/Fatura, conforme tabela de compensações prevista a seguir.

5.15.6.12.5. Tabela de compensações:

Prioridade	Porcentagem de Compensação por incidente	Tolerância de tempo de atraso	Tolerância de quantidade de incidentes
MUITO BAIXA	0,02%	15%	5 por mês
BAIXA	0,08%	15%	5 por mês
NORMAL	0,15%	10%	1 por mês
ALTA	1,0%	10%	Sem tolerância
MUITO ALTA	2%	10%	Sem tolerância

5.15.6.12.6. Ocorrendo acúmulo de compensações equivalente a 25% (vinte e cinco por cento) no período de 1 (um) ano, a ALESC poderá rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções legais cabíveis.

5.15.6.13. Condições Gerais

5.15.6.13.1. Os primeiros 60 (sessenta) dias corridos, a partir do início da prestação dos serviços, configuram como período de implantação, durante o qual os profissionais da CONTRATADA receberão da ALESC as instruções e informações pertinentes aos serviços prestados;

5.15.6.13.1.1. Durante o período de implantação, os indicadores de níveis de serviço e pesquisa de satisfação serão apurados, mas não haverá aplicação de descontos proporcionais (glosas) em caso de descumprimento dos níveis mínimos definidos, exceto se ficar demonstrado que a CONTRATADA não possui condições técnicas e operacionais de executar o serviço, o que será manifestado pelo Gestor do Contrato, sem excluir a hipótese do contraditório e da ampla defesa.

5.15.6.13.2. Os serviços que não puderem ser realizados dentro do horário normal de expediente da ALESC deverão ser realizados preferencialmente nos sábados, domingos e feriados, sem qualquer ônus para a ALESC;

5.15.6.13.3. A CONTRATADA deverá possuir peças e componentes originais sobressalentes do sistema telefônico Alcatel-Lucent/OmniPCX, com os mesmos padrões de qualidade existentes na ALESC, de forma a permitir o atendimento nos prazos de reparo estabelecidos;

5.15.6.13.4. Em ocasião de avarias ou defeitos ocasionados por mau uso ou negligência em equipamento de uso exclusivo dos usuários da ALESC, como aparelhos telefônicos, fica a CONTRATADA isenta da obrigatoriedade contratual de reparo ou conserto do equipamento, após análise pela CONTRATANTE de laudo técnico detalhado apresentado pela CONTRATADA;

5.15.6.13.4.1. Este dispositivo não se aplica aos equipamentos mantidos exclusivamente pela CONTRATADA.

5.15.6.13.5. A CONTRATADA deverá fornecer relatório mensal com descrição dos serviços realizados. O relatório deverá ser assinado por seu responsável técnico;

5.15.6.13.6. Caso haja a necessidade de eventuais interrupções programadas dos serviços, a CONTRATADA deverá informar previamente à ALESC para análise e aprovação da CSM;

5.15.6.13.7. A fiscalização do contrato ficará a cargo de servidor efetivo lotado na

5.15.7. SEGURANÇA

5.15.7.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo sobre quaisquer informações da ALESC de que venha a ter conhecimento ou acesso durante a execução dos serviços, inclusive após o término do prazo de vigência do Contrato, sendo vedada a divulgação das referidas informações a terceiros em geral e, em especial, a quaisquer meios de comunicação públicos e privados;

5.15.7.2. As informações armazenadas, processadas e geradas nas dependências da ALESC deverão, salvo determinação em contrário, ser consideradas sigilosas. Por estas razões, não poderão ser copiadas, publicadas, divulgadas, transmitidas ou transferidas por qualquer meio, eletrônico ou não, sem a autorização expressa da ALESC;

5.15.7.3. A CONTRATADA deve manter sigilo sobre números de ativação de softwares, de procedimentos e informações internas;

5.15.7.4. A CONTRATADA deverá cientificar formalmente a seus profissionais que algumas informações às quais terão acesso são protegidas por sigilo legal e que, portanto, qualquer divulgação não autorizada de tais informações poderão ser caracterizada como ato ilícito, com possíveis implicações de ordem civil e/ou penal aos infratores;

5.15.7.5. Os profissionais da CONTRATADA deverão, sempre, encerrar sessões ativas, a menos que elas possam ser protegidas por meio de mecanismo de bloqueio de tela de proteção com senha;

5.15.7.6. A ALESC fornecerá identificadores de usuários userids a serem utilizados pelos profissionais da CONTRATADA para prestação dos serviços. A CONTRATADA deverá garantir que tais identificadores sejam de uso individual e não compartilhado;

5.15.7.7. A CONTRATADA somente poderá utilizar ferramentas de correio eletrônico da infraestrutura de TIC da ALESC e da CONTRATADA. O uso de correio eletrônico, somente poderá ser realizado para atividades relacionadas à execução do Contrato;

5.15.7.8. A CSM pode monitorar as mensagens de correio eletrônico da ALESC trocadas por profissionais da CONTRATADA;

5.15.7.9. A CONTRATADA não poderá transmitir para ambiente externo qualquer informação da ALESC sem autorização prévia e expressa deste;

5.15.7.10. A CONTRATADA não deverá instalar ou permitir que seus profissionais instalem qualquer software nos equipamentos da ALESC sem a autorização expressa da CSM;

5.15.7.11. A CONTRATADA somente poderá utilizar recursos de terceiros quando devidamente autorizados ou licenciados pelo detentor dos direitos e após autorização prévia da CSM;

5.15.7.12. A CONTRATADA deverá zelar pela limpeza e organização do ambiente de trabalho;

5.15.7.13. A CONTRATADA e seus profissionais deverão respeitar as normas, padrões e procedimentos definidos e adotados na ALESC na prestação de seus serviços;

5.15.7.14. Os profissionais da CONTRATADA deverão usar crachá de identificação e uniforme, o qual deverá ser previamente aprovado pela CSM;

5.15.7.15. A ALESC poderá monitorar, por meio de sistema de câmeras, as atividades realizadas pelos profissionais da CONTRATADA no ambiente de trabalho;

5.15.7.16. Os serviços poderão ser realizados nos seguintes locais:

5.15.7.16.1. Palácio Barriga Verde, situado na Rua Doutor Jorge Luz Fontes, 310, Centro, Florianópolis, SC; Local da central telefônica;

5.15.7.16.2. Unidade Administrativa, situada na Av. Mauro Ramos nº 300, Centro, Florianópolis, SC.

5.15.8. PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

5.15.8.1. Para efeito de proposta, a CONTRATADA deverá apresentar planilha detalhada de composição de preços a fim de se aferir as quantidades, os valores unitários e totais necessários que compõe os serviços descritos no item 5.15;

5.15.8.2. A CONTRATADA deverá utilizar a planilha abaixo como modelo:

Item	Valor Mensal dos Serviços (Central Telefônica)	Valor Mensal (R\$)	
1	Monitoramento e operação da solução de telefonia IP		
2	Manutenção preventiva com peças		
3	Manutenção corretiva com peças*		
Subtotal 1			
Item	Atendimento a Chamados	Quant. Mensal Estimada	Valor Mensal (R\$)
4	Requisições/demandas	175	
5	Manutenção/reparo de aparelhos telefônicos*	20	
Subtotal 2			
Valor total mensal (Subtotal 1 + Subtotal 2)			

*Somente poderá ser arcado pela ALESC após o término do período de garantia.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. Subcontratação e Consórcios

6.1.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, tampouco a participação de empresas em consórcio, visto que se trata de bens e serviços de baixa complexidade. O objeto da contratação pode ser plenamente executado por uma única empresa, sem a necessidade de especializações complementares que justifiquem a formação de consórcios.

6.2. Prova de Conceito

6.2.1. Será realizada a Prova de Conceito dos equipamentos a empresa classificada da licitação, antes da adjudicação, com o objetivo de realizar testes de comprovação de atendimento às especificações e requisitos exigidos nas Especificações Técnicas do Termo de Referência. O licitante que apresentar o menor preço deverá apresentar amostra do material licitado.

6.2.2. A entrega de amostra faz-se necessária para garantir que o material fornecido seja padronizado e de qualidade, e que atenda às especificações contidas neste Termo de Referência.

6.2.3. A realização da prova de conceito ocorrerá na Diretoria de Tecnologia e Informações da CONTRATANTE, localizada na Unidade Administrativa, na Av. Mauro Ramos, 300, sala 704, CEP 88020-300, Florianópolis – SC.

6.2.4. O licitante de melhor proposta terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para o envio da amostra, após solicitação do pregoeiro.

6.2.4.1. O prazo estabelecido no subitem 6.2.4 pode ser prorrogado uma única vez, por igual período, desde que requerido pelo licitante antes de sua expiração.

6.2.5. A amostra não faz parte do montante final, portanto não deve ser descontada da quantidade total a ser enviada.

6.2.6. A amostra, aprovada ou não, deverá ser retirada pelo licitante em até 5 (cinco) dias úteis após a aprovação ou recusa da mesma. Caso não seja retirada pelo licitante, a amostra será descartada.

6.2.7. Será recusado o material da licitante que tiver amostra rejeitada, que não enviar amostra, ou

que não a apresentar no prazo estabelecido.

6.2.8. Será rejeitada a Prova de Conceito que:

6.2.8.1. Não comprovar o atendimento de, pelo menos, 01 (um) requisito técnico descrito nas Especificações Técnicas do Termo de Referência, executada no equipamento entregue para a prova de conceito;

6.2.8.2. Apresentar divergências entre as especificações dos equipamentos e softwares entregues para a prova de conceito em relação às especificações técnicas da proposta entregue pelo Licitante;

6.2.9. Não será aceita a proposta do Licitante que tiver a prova de conceito rejeitada ou não entregue no prazo estabelecido;

6.2.10. Nesse caso, a proposta subsequente será examinada e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação, até a aprovação de uma proposta.

6.2.11. O material final entregue deverá estar idêntico à amostra aprovada. Caso a CONTRATANTE constata qualquer divergência entre o material aprovado na amostra e o quantitativo entregue, a CONTRATADA deverá substituir os itens às suas expensas.

6.3. Participação de cooperativas

6.3.1. Na presente contratação poderá haver a participação de cooperativas.

6.4. Garantia de execução do contrato

6.4.1. Será exigida, a cada fornecimento, a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual de 5% (cinco por cento).

6.4.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la em, no máximo, 1 (um) mês, contado da notificação, pela CONTRATANTE, e anterior à assinatura do contrato.

6.4.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.

6.4.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

6.5. Garantia

6.5.1. A garantia dos equipamentos deverá cobrir hardware e software e ser prestada na modalidade on-site, com prazo mínimo de 12 (doze) meses para todos os equipamentos especificados neste Termo de Referência, devendo a CONTRATADA comprovar a validade da garantia no ato da entrega definitiva por meio de consulta em site oficial do fabricante;

6.5.2. O período de garantia passará a contar a partir da data de atesto da Nota Fiscal/Fatura dos equipamentos e deverá efetuar manutenção corretiva, quando necessário, sem ônus para a CONTRATANTE;

6.5.3. A licitante deverá apresentar certificado do fabricante ou documentação oficial do fabricante comprovando que os produtos ofertados possuem a garantia exigida e indicar a Assistência Técnica autorizada que prestará os serviços de garantia do produto;

6.5.4. O certificado de garantia deverá conter no mínimo: Modelo dos equipamentos fornecidos, telefone e endereço do(s) responsáveis pela prestação dos serviços de garantia, prazo, manutenção e suporte técnico, indicando se a garantia é do fabricante e outras informações necessárias;

6.5.5. Os serviços de garantia serão solicitados mediante a abertura de chamado via chamada telefônica local ou gratuita, por sistema próprio ou e-mail ao fabricante ou à empresa autorizada com suporte técnico especializado, devendo o serviço estar disponível em tempo integral (24x7): 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e ser procedido conforme exigências

constantes neste Termo de Referência, se solicitados diretamente ao fabricante ou à empresa autorizada;

6.5.6. Faz parte da manutenção o conjunto de providências que incumbe à CONTRATADA no período de vigência do contrato:

6.5.6.1. Assegurar as retificações e correções dos equipamentos, e a recolocação das mesmas em funcionamento.

6.5.7. Qualquer manutenção corretiva deverá ser realizada no período compreendido entre 8h às 18h, em dias úteis, preferencialmente nas dependências da ALESC;

6.5.8. O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo de 24 (vinte e quatro) horas contadas em dias úteis, a partir da solicitação efetuada pela CONTRATANTE;

6.5.9. Entende-se por início do atendimento à hora de chegada do técnico ao local onde está instalado o objeto;

6.5.10. O término do reparo do objeto não poderá ultrapassar o prazo de 72 (setenta e duas) horas contadas a partir do início do atendimento;

6.5.11. Considera-se o prazo para término do reparo o período compreendido entre o início atendimento e o término da solução, deixando o equipamento em condições normais de operação.

6.5.12. A CONTRATADA deverá substituir o equipamento nos seguintes casos:

6.5.12.1. caso ocorram 04 (quatro) ou mais defeitos que comprometam o uso normal do equipamento dentro do período de 180 (cento e oitenta) dias;

6.5.12.2. caso a soma dos tempos de paralisação do equipamento ultrapasse 80 (oitenta) horas dentro do período de 30 dias;

6.5.12.3. caso o atendimento de garantia estender às 72 (setenta e duas) horas estabelecidas no subitem 6.5.10.

6.5.13. A falta de peças ou de profissionais não poderá ser invocada como motivo de força maior para efeito de elisão de responsabilidades e não funcionamento dos equipamentos durante o período de garantia;

6.5.14. No caso de necessidade de retirada de equipamento das dependências do CONTRATANTE para manutenção, por motivos de propriedade, segurança e sigilo dos dados, o CONTRATANTE poderá solicitar que a CONTRATADA remova e entregue ao CONTRATANTE as unidades de disco até a devolução do equipamento;

6.5.15. A CONTRATADA deverá emitir, após a conclusão de cada chamado técnico, relatório técnico com o número do chamado, a data e a hora da abertura do chamado, a hora do início e do término do atendimento do chamado, as informações relativas ao defeito, à correção aplicada e a eventuais substituições de peças.

6.5.16. Durante o prazo de garantia, todas as peças ou componentes defeituosos serão substituídos sem ônus para a CONTRATANTE;

6.5.17. O FABRICANTE deverá possuir site na Internet para downloads de firmware e manuais do produto cotado, com acesso irrestrito, sendo necessário apenas o modelo do equipamento para o acesso ao download. Deverá(ão) ser apresentada(s) página(s) impressa(s), correspondente(s) ao modelo ofertado, onde estarão disponíveis as informações dos drivers e manuais para download.

6.6. Participação de pessoa física

6.6.1. Será vedada a participação de pessoa física, considerando a incompatibilidade do objeto com a sua natureza profissional, uma vez que a contratação trata de solução tecnológica complexa, que demanda estrutura empresarial, suporte técnico contínuo, capacidade operacional comprovada e equipe multidisciplinar, requisitos impossíveis de serem atendidos por pessoa física.

6.7. Credenciamento junto ao fabricante

6.7.1. A licitante provisoriamente melhor classificada deverá comprovar seu credenciamento junto ao fabricante Alcatel-Lucent.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO

7.1.1. A solução por equipamentos de TIC abrange comunicação visando a modernização tecnológica do sistema de telefonia da Alesc com a atualização de versão de software e virtualização da central telefônica em operação compatível com o atual sistema de telefonia utilizados pela Alesc da marca **Alcatel-Lucent, modelo OmniPCX Enterprise**, com fornecimento de licenças, appliances, aparelhos telefônicos IP/SIPs, headsets, ramal em nuvem, softphone e sistema de call center, incluindo os serviços de instalação, configuração e testes, visando principalmente:

7.1.1.1. Deverá funcionar com equipamentos com redundância instalados nos dois edifícios da Alesc.

7.1.2. A Central virtual deverá comportar conexões vindas de telefones IP fixos, softphones e smartphones, estes últimos compatíveis com sistemas móveis;

7.1.3. Conversão de 1650 Licenças Analógicas/Digital (das existentes), de uso perpétuo da Alesc, para licenças de ramal IP/SIP;

7.1.4. Virtualizar todos os softwares envolvidos na solução, incorporando-os no ambiente principal de virtualização da Alesc juntamente com as demais aplicações críticas do órgão;

7.1.5. Reestruturar a topologia em solução VoIP, de forma a minimizar os pontos de falha, aumentar o desempenho e alta disponibilidade da solução;

7.1.6. Minimizar a dependência de hardwares específicos, que são passíveis de falhas físicas;

7.1.7. Prover a escalabilidade da solução através da implantação da solução em máquinas virtuais com recursos redimensionáveis em tempo real;

7.1.8. Realizar o upgrade de todos os softwares envolvidos na solução, para a versão mais atual do mercado;

7.1.9. Possuir mecanismos de proteção dos dados e soluções de backup e recovery, incluindo todos os dados de configuração;

7.1.10. Realizar os procedimentos de cópias de segurança de todas as configurações da central VoIP, bem como a base de dados do sistema de tarifação de ligações;

7.1.11. Implantar o monitoramento de toda a solução de telefonia no âmbito da Alesc;

7.1.12. Adquirir aparelhos telefônicos modernos, para substituir alguns aparelhos que estão obsoletos sem garantia e suporte;

7.1.13. Todo o sistema deverá ser integrado a rede de dados corporativa da Alesc;

7.1.14. A empresa especializada pelo fornecimento da solução de TIC e prestação dos serviços ficará responsável pela instalação e configuração da central telefônica;

7.1.15. Fornecer a garantia da instalação e manutenção dos equipamentos por um período de 12 meses após a instalação e configuração deles;

7.1.16. Não serão aceitos produtos e equipamentos descontinuados pelo respectivo fabricante;

7.1.17. Deverá ser fornecido garantia total do fabricante do equipamento, conforme os prazos estabelecidos;

7.1.18. Todos os equipamentos e respectivos acessórios especificados neste Termo de Referência - TR deverão ser novos e de primeiro uso, estarem em linha de produção do fabricante e em perfeitas condições para sua instalação e operação imediata;

7.1.19. O sistema de telefonia IP deverá possuir certificado de conformidade técnica para telecomunicações, emitido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) ou órgão credenciado pela ANATEL.

7.1.20. A CONTRATADA deverá realizar a coleta, embalagem e entrega dos equipamentos desativados exclusivamente ao setor de patrimônio da ALESC, permanecendo a responsabilidade sobre destinação e baixa patrimonial a cargo da Administração.

7.1.21. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá realizar sem custo adicional, atualizações de softwares para melhoria do sistema e adição de novas facilidades/funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante, para todos os equipamentos e serviços que fazem parte do contrato em questão, sem a interrupção dos serviços de telefonia.

7.1.22. O sistema deverá possuir um programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída e de entradas efetuadas: Data do Registro da Chamada (de Entrada ou de Saída); Hora e minuto da chamada (de Entrada ou de Saída); Número Telefônico (de Entrada ou de Saída).

7.1.23. Fornecer, instalar, configurar e prestar serviços de assistência técnica mensal, no sistema de telefonia constante deste instrumento, durante a vigência do contrato.

7.1.24. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica em quantitativo suficiente e com conhecimento técnico adequado para operar a Solução de Telefonia Fixa da CONTRATANTE, mantendo a solução ativa e operacional.

7.1.25. Profissional técnico responsável deve possuir certificação ACSE (Qualified System Expert) OmniPCX Enterprise válida.

7.2. REQUISITOS DA CAPACITAÇÃO

7.2.1. A solução fornecida pela CONTRATADA deverá ser amigável, fornecendo uma utilização facilitada e intuitiva aos usuários finais, após a instalação da solução, deverá ser realizada capacitação de instrução de uso dos equipamentos. A licitante deverá transferir o conhecimento de uso da solução, demonstrando todas as suas funcionalidades.

7.2.2. Nos moldes da capacitação ministrada pela CONTRATADA, deverá ser produzido Guia/Manual de utilização dos equipamentos, que será entregue à CONTRATANTE após finalizada a capacitação.

7.3. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

7.3.1. Manutenção Preventiva

7.3.1.1. É a verificação periódica e obrigatória do estado de conservação e do funcionamento da instalação da Central Telefônica e seu consequente reparo, de modo a mantê-la em perfeito estado de operação, substituindo, quando houver necessidade, placas e/ou peças;

7.3.1.2. A CONTRATADA deverá elaborar previamente rotina de testes, através dos quais serão detalhados os procedimentos a serem efetuados (inspeção, ajustes, testes etc.) na ocasião da visita técnica. Tais rotinas serão realizadas em dias úteis, no horário das 08:00 às 18:00, através de visita mensal, previamente acordada com a Alesc e independente de solicitação, e serão definidas na emissão da Ordem de Serviço;

7.3.1.3. As manutenções preventivas na central serão realizadas no local de instalação dos equipamentos, a complementação das rotinas de manutenção preventiva mediante acesso remoto;

7.3.1.4. Para manutenção preventiva, a CONTRATADA deve verificar as condições de funcionamento da Central Telefônica. Essa verificação seguirá as seguintes premissas:

7.3.1.4.1. Devem ser realizados testes periódicos para identificação do nível de conservação do sistema em uso;

7.3.1.4.2. A realização desses testes ocorrerá a cada 6 (seis) meses, sempre acompanhada por servidor indicado pela Alesc;

7.3.1.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE a opção de realização de suporte remoto para redução do tempo de inatividade do sistema.

7.3.1.5. Durante o período de garantia, a CONTRATADA deverá estar apta a atender chamados

encaminhados pela CONTRATANTE ao Centro de Atendimento da CONTRATADA, sem ônus adicional para o CONTRATANTE, oferecendo, no mínimo, os seguintes serviços:

7.3.1.5.1. Deve ser possível tanto acionamento via número 0800 ou via Web, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para solução de problemas decorrentes de defeitos e falhas nos produtos ou equipamento/software, ou seja, problemas decorrentes do fato do ativo de rede não realizar uma funcionalidade especificada ou esperada. Poderá ainda, esse serviço, ser usado para solicitar informações quanto às dúvidas, funcionalidades e quanto a procedimentos para configuração dos itens do objeto contratado;

7.3.1.5.2. Todos os custos decorrentes da retirada de equipamentos ou componentes para a prestação do serviço de garantia serão de responsabilidade da CONTRATADA, bem como seu retorno aos locais onde serão instalados os equipamentos pela empresa CONTRATADA;

7.3.1.5.3. No atendimento dos chamados, caso a CONTRATADA não consiga resolver o problema por meio da assistência remota, deverá a CONTRATADA realizar uma ação On-Site (no local onde está o equipamento) para sanar o problema e restabelecer o funcionamento normal do equipamento, responsabilizando-se pelas despesas de deslocamento de seu técnico;

7.3.1.5.4. Em qualquer caso, a CONTRATADA deverá arcar com todos os procedimentos necessários à solução do problema, incluindo a substituição de quaisquer módulos defeituosos no(s) equipamento(s), bem como a substituição do(s) próprio(s) equipamentos(s), se for necessário.

7.3.2. Manutenção Corretiva

7.3.2.1. Consiste na aplicação de medidas necessárias a corrigir falhas e defeitos que impedem ou dificultam o funcionamento da Central Telefônica, substituindo, quando necessário, placas e/ou peças por outras novas, de primeira utilização;

7.3.2.2. Dar-se-á por solicitação do Setor competente da Alesc, através de contato com a central de Atendimento da CONTRATADA, quando houver ocorrência de falhas ou defeitos que ensejam manutenção corretiva;

7.3.2.3. Serão realizadas nos 07 (sete) dias da semana, no horário das 07:00 às 19:00 horas, no prazo estabelecido no subitem 7.4.7.

7.3.2.4. Na hipótese de ocorrência das situações a seguir especificadas, a CONTRATADA atenderá o chamado em REGIME EMERGENCIAL, sendo que o atendimento ocorrerá em até 04 (quatro) horas após a solicitação, extraordinariamente no horário das 00:01 às 24:00. Situações emergenciais configuram-se quando:

7.3.2.4.1. A central telefônica não origina e não recebe chamadas internas e/ou externas;

7.3.2.4.2. Há impossibilidade de transferência de chamadas entre os prédios da Alesc, quando for o caso;

7.3.2.4.3. As manutenções corretivas no PABX da CONTRATANTE poderão ser realizadas remotamente.

7.3.2.5. Para a manutenção corretiva, a CONTRATANTE poderá abrir chamados para a resolução pontual de problemas. Esses chamados seguirão as seguintes premissas:

7.3.2.5.1. As visitas para a realização de manutenções corretivas deverão ser realizadas pela CONTRATADA sempre que solicitadas pelo CONTRATANTE;

7.3.2.5.2. Para a realização de atendimento remoto, a CONTRATANTE disponibilizará acesso via conexão IP ou através de modem com linha de manutenção;

7.3.2.5.3. O serviço de atendimento remoto deverá realizar análise, diagnóstico e solução de incidentes existentes na plataforma. Quando a resolução do problema assim necessitar, um técnico da empresa deverá ser encaminhado para manutenção presencial na Alesc;

7.3.2.5.4. A CONTRATADA deverá respeitar, quando da realização de atendimento remoto, os mesmos prazos estabelecidos na tabela do subitem 7.4.7.

7.3.2.6. Após o período de garantia do fabricante de appliances e terminais telefônicos, a CONTRATADA para prestar o serviço de manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças deverá reparar, sob demanda, os equipamentos mencionados.

7.3.2.7. A CONTRATADA deverá encaminhar ao fiscal técnico do contrato o Relatório de Acompanhamento de Serviço, com informações de TODOS os chamados abertos pela CONTRATANTE, em sua central de atendimento, contendo, pelo menos, as seguintes informações:

- Número do chamado;
- Data e hora da abertura do chamado;
- Data e hora do início do atendimento;
- Data e hora da resolução do problema;
- Nome do solicitante do serviço;
- Tempo em minutos de solução do serviço;
- Número de série do equipamento alvo do atendimento;
- Descrição do problema, incidente ou solicitação atendida e Procedimentos efetuados;
- Nome do serviço, conforme catálogo de serviços.

7.4. REQUISITOS TEMPORAIS

7.4.1. O prazo estabelecido para a entrega, montagem, instalação e configuração dos equipamentos por meio de Autorização de Fornecimento – AF ou documento equivalente, deverá ser cumprida no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos, a partir da sua emissão, conforme subitem 5.1.9.5;

7.4.2. O prazo de entrega dos objetos poderá ser prorrogado, a critério da Administração, desde que a prorrogação seja solicitada antes do término do prazo de entrega;

7.4.3. Será requisito para recebimento definitivo, a efetiva instalação e configuração, e comprovação de contratação da garantia dos equipamentos;

7.4.4. O recebimento provisório ou definitivo do objeto, subitens 5.1.9.7 e 5.1.9.8, não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato;

7.4.5. A CONTRATADA deve apresentar os produtos acondicionados conforme padrão do fabricante, devendo garantir a proteção durante o transporte e estocagem, bem como deve constar nas caixas a identificação dos produtos e demais informações exigidas na legislação em vigor;

7.4.6. O prazo para início da execução da garantia ON SITE será de 12 (doze) meses, contados a partir do recebimento definitivo dos equipamentos, devidamente montados, instalados, configurados e prontos para utilização nas instalações da Alesc;

7.4.7. Para fins de atendimento de chamados, sejam eles remotos ou de forma presencial, deverão se ater aos critérios e prazos fixados na tabela abaixo:

Atendimento Emergencial	São consideradas como “Emergência” todas as falhas cujas consequências tenham impactos negativos, gerando indisponibilidade sobre o serviço e o tráfego e/ou recursos. São situações que exijam atenção imediata.	Prazo de Resolução de 04 (quatro) horas
-------------------------	---	---

Atendimento Grave	Problemas que não prejudicam significativamente o funcionamento dos sistemas/serviços do equipamento. São problemas sérios ou perturbações, que afetam uma área específica ou determinada funcionalidade do equipamento.	Prazo de Resolução de 06 (seis) horas
Pedido de Informações	Solicitação de informações sobre o funcionamento dos equipamentos, possíveis configurações ou usos, que não gerem interrupções, nem indisponibilidade de determinada área ou uma funcionalidade específica.	Prazo de Resolução de 24 (vinte e quatro) horas

7.5. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

7.5.1. Todos os equipamentos e respectivos acessórios especificados deverão ser novos e de primeiro uso, estarem em linha de produção do fabricante e em perfeitas condições para sua instalação e operação imediata;

7.5.2. Não serão aceitos produtos e equipamentos descontinuados pelo respectivo fabricante. Havendo divergência a substituição deverá ser efetuada em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da notificação da ocorrência por parte da CONTRATANTE;

7.5.3. Os objetos especificados neste Termo de Referência deverão ser instalados pela CONTRATADA nos endereços: Palácio Barriga Verde - R. Dr. Jorge Luz Fontes, 310 - Centro, Florianópolis - SC, 88020-900 e Unidade Administrativa - Av. Mauro Ramos, 300 - Centro, Florianópolis - SC, 88020-300.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

8.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

8.3. As comunicações entre a Alesc e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

8.4. A Alesc poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

8.5. O gestor e fiscais do contrato serão designados mediante Portaria do Diretor-Geral da Assembleia Legislativa, no Diário da Alesc e deverão se ater aos ditames do Ato de Mesa nº. 317, de 19 de novembro de 2020, que dispõe sobre a gestão e fiscalização dos contratos administrativos no âmbito da Alesc.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com o contrato e seus anexos;

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

9.3. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

9.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela CONTRATADA.

9.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a

execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133/2021.

9.6. Efetuar o pagamento à CONTRATADA do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no Contrato e neste Termo de Referência.

9.7. Aplicar à CONTRATADA as sanções previstas na lei e no Contrato.

9.8. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

9.9. Responder eventuais pedidos de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pela CONTRATADA no prazo máximo de 1 (um) mês, admitida a prorrogação motivada por igual período.

9.10. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes deste Termo de Referência, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

10.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados.

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

10.4. 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 da execução ou dos materiais empregados.

10.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos.

10.6. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021.

10.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE.

10.8. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

10.9. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

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

10.11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

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

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

10.14. 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.

10.15. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação.

10.16. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação.

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

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

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

11. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

11.1. O pagamento será realizado de 2 (duas) formas:

11.1.1. Em parcela única, após o Recebimento Definitivo 5.1.9.8, conforme quantitativo demandado pela CONTRATANTE, itens de 1 a 12 e 14 do Objeto;

11.1.2. Em pagamentos mensais e/ou sob demanda, correspondentes aos serviços prestados, após conferência e aceite do Relatório de Serviços Prestados, 5.15.6.13.5, por parte da Coordenadoria de Suporte e Manutenção para os itens 13 e 15 do objeto;

11.1.3. Os serviços de monitoramento e disponibilidade, manutenção preventiva, corretiva e suporte técnico terão início somente após a conclusão da implantação da solução e a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, momento a partir do qual será iniciada a execução e o correspondente pagamento mensal desses serviços.

11.2. O pagamento poderá ser ajustado quando existirem descontos relativos a eventual descumprimento do Acordo de Nível de Serviço (*Service Level Agreement – SLA*), 5.15.6.11 e 5.15.6.12, ou descumprimento das demais obrigações contratuais;

11.3. No caso do não pagamento do documento fiscal até o 30º (trigésimo) dia da data de aceite, por culpa exclusiva do CONTRATANTE, será efetuada a atualização monetária do 31º (trigésimo primeiro) dia até a data da efetiva quitação, atualizando-se o valor com base nos mesmos critérios adotados para a atualização das obrigações tributárias, em observância ao que dispõe o art. 117 da Constituição Estadual;

11.4. O credor que não possuir conta corrente na instituição financeira CONTRATADA pela Alesc (Banco do Brasil) poderá receber o pagamento em outras instituições financeiras, por meio de crédito em conta corrente do favorecido, ficando, contudo, responsável pelo pagamento das tarifas bancárias derivadas da operação (nos termos do art. 9º, § 4º, do Decreto nº 1.073, de 23 de fevereiro de 2017);

11.5. Se, quando da efetivação do pagamento, os documentos que comprovem a regularidade fiscal e trabalhista estiverem com a validade expirada, o pagamento não ficará retido, devendo, entretanto, a CONTRATADA apresentar, no prazo de máximo de até 30 (trinta) dias, novos documentos dentro do prazo de validade, sob pena de ser-lhe aplicada sanção, após defesa, por inadimplemento parcial do contrato.

11.6. Caso haja aplicação de multa/glosa, a CONTRATADA deverá emitir novo documento fiscal com o desconto correspondente ao valor da multa/glosa. Caso não seja emitido novo documento fiscal, o valor será descontado de qualquer fatura ou crédito existente na Alesc em favor da CONTRATADA, sendo a base de cálculo para retenção de IR o valor total do documento fiscal, conforme IN RFB nº 1234, de 11 de janeiro de 2012. Caso o valor da multa/glosa seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada administrativamente ou judicialmente, se necessário.

11.7. Caberá à CONTRATADA emitir e apresentar os documentos fiscais correspondentes aos serviços objeto deste Termo de Referência, após a realização dos serviços, expressos em moeda corrente, com a discriminação dos serviços efetuados, inclusive com período de referência da prestação dos serviços, que serão devidamente atestados por servidor designado pela Alesc.

11.8. O código de atividade (CNAE) deverá ser compatível com o objeto do contrato.

11.9. O número do contrato e os dados bancários deverão constar do documento fiscal.

11.10. Só serão autorizados, para efeito de pagamento, os documentos fiscais referentes a serviços autorizados, identificados e efetivamente realizados, até o período correspondente.

11.11. No pagamento deverão ser efetuadas as retenções e recolhimentos fiscais determinados pela legislação tributária.

11.12. Sendo identificada cobrança indevida ou outras irregularidades/divergências, os fatos serão informados à CONTRATADA, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal devidamente corrigida.

11.13. Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento do documento fiscal, os fatos serão informados à CONTRATADA para que seja feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

11.14. O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste dos documentos fiscais, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados. Não serão pagos serviços não executados/autorizados.

11.15. A CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal em observância às regras de retenção de tributos dispostas na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, bem como apresentar documentação comprobatória em caso de isenção ou imunidade.

12. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de licitação, na modalidade Pregão, sob a forma eletrônica, com critério de julgamento pelo menor preço **OU** maior desconto.

13. HABILITAÇÃO

13.1. Habilitação Jurídica, Fiscal, Social e Trabalhista

13.1.1. A habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista será aquela padronizada no Edital de licitação.

13.2. Habilitação Econômico-Financeira

13.2.1. Certidão negativa da falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

13.3. Qualificação Técnica

13.3.1. A licitante deverá comprovar aptidão para a prestação de serviços de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, mediante apresentação de atestados ou certidões emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado;

13.3.2. Para fins de comprovação, os atestados deverão abranger contratos executados com as seguintes características mínimas:

13.3.2.1. Contrato de suporte técnico oficial com o fabricante (Service Professional Support), assegurando a resolução de problemas que extrapolem a competência da licitante;

13.3.2.2. Itens 1 a 14: fornecimento de bens com características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante atestados emitidos em nome da licitante;

13.3.2.3. Item 15: prestação de serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante atestados emitidos em nome da licitante;

13.3.2.4. No mínimo 01 (um) atestado de capacidade técnica declarando a execução de serviços de manutenção e suporte técnico, incluindo reposição de peças e atualização de firmware, em sistema de telefonia IP da marca Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise, em período não inferior a 01 (um) ano.

13.3.3. A exigência de credenciamento da licitante junto ao fabricante Alcatel-Lucent justifica-se pelo fato de a Instituição possuir solução OmniPCX Enterprise, adquirida em 2009, cujo objeto desta licitação compreende a ampliação da solução (Itens 1 a 14) e a manutenção e suporte técnico da plataforma atual (Item 15), garantindo a continuidade da solução em uso;

13.3.4. Será admitido o somatório de diferentes atestados, inclusive executados de forma concomitante, para fins de comprovação de quantitativo mínimo.

13.3.5. A licitante deverá comprovar experiência mínima de 03 (três) anos na prestação de serviços compatíveis com o objeto, admitindo-se o somatório de períodos distintos, sem obrigatoriedade de continuidade ininterrupta.

13.3.6. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da licitante, desde que emitidos em papel timbrado da empresa responsável, contendo, obrigatoriamente:

- razão social, CNPJ e endereço completo da empresa emitente;
- razão social da licitante;
- número e vigência do contrato;
- objeto do contrato;
- declaração quanto ao cumprimento dos cronogramas pactuados e à satisfação do CONTRATANTE;
- local e data de emissão;
- identificação do responsável (cargo, telefone e e-mail);
- assinatura do responsável;
- original ou cópia autenticada, em perfeita legibilidade;
- no caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão aceitos aqueles fornecidos por empresas participantes desta licitação.

13.3.7. A licitante deverá apresentar profissional(is) detentor(es) de atestado de responsabilidade técnica por execução de objeto de características semelhantes, conforme segue:

- 01 (um) profissional com certificação válida ACSE (Qualified System Expert) OmniVista 8770;
- 01 (um) profissional com certificação válida ACSE (Qualified System Expert) OmniPCX Enterprise;
- 01 (um) profissional com certificação válida ACFE (Certified Field Expert) OmniPCX Enterprise;
- comprovação de vínculo entre os profissionais apresentados e a licitante (contrato de trabalho, prestação de serviços ou equivalente);
- declaração formal da licitante de que dispõe de suporte administrativo, infraestrutura adequada e

pessoal qualificado, em quantidade suficiente, para execução do objeto licitado. 3

13.3.8. A Administração poderá solicitar documentação complementar para comprovar a legitimidade dos atestados apresentados, incluindo cópia do contrato que lhes deu origem, endereço da CONTRATANTE e local de execução do objeto.

14. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, a licitante que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- e) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- f) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- h) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- i) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- j) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- k) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- l) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

14.2. Serão aplicadas à licitante que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- a) advertência, quando a CONTRATADA der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- b) impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c”, “d”, “e”, “f” e “g” do subitem anterior sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- c) declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “h”, “i”, “j”, “k” e “l” do subitem anterior acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c”, “d”, “e”, “f” e “g”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.
- d) Multa, conforme tabela a seguir:

Tipo	Correspondência	Evento
Moratória	1% (um por cento) ao dia, até o limite de 30 (trinta) dias, do valor total do contrato.	Atraso injustificado na entrega dos produtos ou na execução dos serviços.
Compensatória	5% (cinco por cento) do valor do produto/serviço.	Infração descrita na alínea “a” do subitem anterior.
Compensatória	10% (dez por cento) do valor total do contrato.	Infração descrita na alínea “b” do subitem anterior.
Compensatória	20% (vinte por cento) do valor total do contrato.	Infração descrita na alínea “c” do subitem anterior.
Compensatória	10% (dez por cento) do valor da proposta.	Infrações descritas nas alíneas “d”, “e” e “f” do subitem anterior.
Compensatória	5% (cinco por cento) do valor do contrato.	Infração descrita na alínea “g” do subitem anterior.

Compensatória	20% (vinte por cento) do valor total do contrato ou do valor estimado da contratação, quando for o caso.	Infrações descritas nos itens “h” a “l” do subitem anterior.
---------------	--	--

14.3. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

14.4. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao CONTRATANTE.

14.5. Para os efeitos de aplicação das sanções acima descritas, considera-se como valor total do contrato o valor total da autorização de fornecimento ou documento equivalente.

14.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

14.7. A multa pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à CONTRATADA em razão do contrato em que houve a aplicação da multa ou de eventual outro contrato havido entre a Alesc e a CONTRATADA.

14.8. Além das disposições previstas na Lei nº 14.133/2021, o processo de aplicação de sanções contratuais seguirá o disposto no Ato da Mesa nº 257/2024.

15. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

15.1. Em face da segregação de funções vigente na Alesc, os valores referenciais serão estabelecidos pela Coordenadoria de Recursos Materiais.

16. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. A indicação da dotação orçamentária será feita pela Coordenadoria de Execução Orçamentária e será informada no corpo do Edital.

17. QUADRO-RESUMO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Modalidade	Pregão Eletrônico
Sistema de Registro de Preços	Não
Em caso de SRP, necessita termo de contrato?	Não se Aplica
Critério de julgamento	Menor Preço
Parcelamento	Não
Empresas em consórcio	Não
Cooperativas	Sim
Participação de pessoas físicas	Não
Garantia	Sim
Habilitação Técnica	Sim
Habilitação econômico-financeira	Sim
Vistoria Técnica	Não
Amostra/Prova de Conceito	Sim
Contrato continuado	Sim
Índice de Reajuste	IPCA

Florianópolis, datado e assinado digitalmente.

ANEXO II**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2026****RELAÇÃO DE ITENS (VALORES MÁXIMOS ADMISSÍVEIS)**

Item	Descrição	Unid.	CATMAT	Quantitativo	Valor unitário (R\$)	Subtotal (R\$)
1	MIGRAÇÃO E ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA DE TELEFONIA CORPORATIVA OMNIPCX ALCATEL-LUCENT COM FORNECIMENTO COMPLETO DE HARDWARE COM REDUNDÂNCIA E LICENCIAMENTO PARA ÚLTIMA VERSÃO DE SOFTWARE	Serviço	24333	01	578.748,81	578.748,81
2	MIGRAÇÃO DE LICENCAS TDM PARA IP	Serviço	24333	1650	0,11	181,5
3	OMNIPCX MAJOR SOFTWARE UPGRADE	Serviço	24333	2000	79,35	158.700,00
4	SERVIÇOS PROFISSIONAIS DE TREINAMENTO	Serviço	20052	01	26.959,25	26.959,25
5	TERMINAL TELEFÔNICO SIP TIPO I	Unidade	366455	600	1.086,94	652.164,00
6	TERMINAL TELEFÔNICO SIP TIPO II	Unidade	366455	300	1.770,01	531.003,00
7	TERMINAL TELEFÔNICO SIP TIPO III	Unidade	366455	150	1.925,88	288.882,00
8	TERMINAL TELEFÔNICO SIP WLAN	Unidade	366455	80	4.300,72	344.057,60
9	FONTE PARA APARELHO IP	Unidade	426718	50	94,32	4.716,00
10	DESKTOP SOFTPHONE	Unidade	600417	300	847,77	254.331,00
11	HEADSET PARA SOFTPHONE TIPO I	Unidade	389788	150	289,38	43.407,00
12	HEADSET PARA SOFTPHONE TIPO II	Unidade	295643	150	311,53	46.729,50
13	RAMAL EM NUVEM ENTEPRISE	Serviço	27502	300	376,85	113.055,00

14	SBC (SESSION BORDER CONTROLLER)	Unidade	600417	150	3.152,75	472.912,50
15	SERVIÇOS DE MONITORAMENTO E DISPONIBILIDADE, MANUTENÇÃO PREVENTIVA, CORRETIVA E SUPORTE TÉCNICO DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP, COM FORNECIMENTO DE PEÇAS E SUPORTE PREMIUM DO FABRICANTE (SPS)	Serviço Mensal	27120	12	21.662,48	259.949,76
Valor Máximo Admissível (R\$)					3.775.796,92	

ANEXO III
EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2026

MODELO DE PROPOSTA

NOME DA EMPRESA: _____
ENDEREÇO: _____ CIDADE: _____ CEP: _____ - _____ ESTADO: _____
FONE DA EMPRESA: _____ FONE DO REPRESENTANTE: _____
CNPJ Nº: _____
BANCO: _____ AGÊNCIA: _____ CONTA _____ CORRENTE: _____
E-MAIL: _____ RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO: _____

A presente proposta tem como objeto a aquisição dos itens ou contratação dos serviços abaixo discriminados, em conformidade com as especificações, quantidades e demais condições definidas no edital e seus anexos.

Item	Descrição	Unid.	Quant.	Valor unitário	Subtotal
1	MIGRAÇÃO E ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA DE TELEFONIA CORPORATIVA OMNIPCX ALCATEL-LUCENT COM FORNECIMENTO COMPLETO DE HARDWARE COM REDUNDÂNCIA E LICENCIAMENTO PARA ÚLTIMA VERSÃO DE SOFTWARE	Serviço	01		
2	MIGRAÇÃO DE LICENCAS TDM PARA IP	Serviço	1650		
3	OMNIPCX MAJOR SOFTWARE UPGRADE	Serviço	2000		
4	SERVIÇOS PROFISSIONAIS DE TREINAMENTO	Serviço	01		
5	TERMINAL TELEFÔNICO SIP TIPO I	Unidade	600		
6	TERMINAL TELEFÔNICO SIP TIPO II	Unidade	300		
7	TERMINAL TELEFÔNICO SIP TIPO III	Unidade	150		
8	TERMINAL TELEFÔNICO SIP WLAN	Unidade	80		
9	FONTE PARA APARELHO IP	Unidade	50		
10	DESKTOP SOFTPHONE	Unidade	300		
11	HEADSET PARA SOFTPHONE TIPO I	Unidade	150		
12	HEADSET PARA SOFTPHONE TIPO II	Unidade	150		
13	RAMAL EM NUVEM ENTEPRISE	Serviço	300		
14	SBC (SESSION BORDER CONTROLLER)	Unidade	150		

15	SERVIÇOS DE MONITORAMENTO E DISPONIBILIDADE, MANUTENÇÃO PREVENTIVA, CORRETIVA E SUPORTE TÉCNICO DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP, COM FORNECIMENTO DE PEÇAS E SUPORTE PREMIUM DO FABRICANTE (SPS)*	Serviço Mensal	12		
Valor total					

*** Discriminação dos valores do item 15 da tabela acima**

Item	Valor Mensal dos Serviços (Central Telefônica)		Valor Mensal (R\$)
1	Monitoramento e operação da solução de telefonia IP		
2	Manutenção preventiva com peças		
3	Manutenção corretiva com peças*		
Subtotal 1			
Item	Atendimento a Chamados	Quant. Mensal Estimada	Valor Mensal (R\$)
4	Requisições/demandas	175	
5	Manutenção/reparo de aparelhos telefônicos*	20	
Subtotal 2			
Valor total mensal (Subtotal 1 + Subtotal 2)			

*Somente poderá ser arcado pela ALESC após o término do período de garantia.

I. A presente proposta tem validade de 60 (sessenta) dias;

II. Declaro que cumpro e acato todos os dispositivos estabelecidos no edital e seus anexos.

III. Declaro que a presente proposta compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na presente data.

Florianópolis/SC, ____ de ____ de 2025.

Representante legal
(Assinatura e carimbo da empresa)

ANEXO IV

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2026
MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO Nº XXX/2026

Contrato para modernização do atual sistema de central telefônica utilizado pela Alesc, com o fornecimento de licenças, atualizações, *appliance*, terminais telefônicos, ramais em nuvem e serviços de instalação, que entre si firmam a Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina e a empresa _____, mediante cláusulas e condições a seguir:

CONTRATANTE: Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina, inscrita no CNPJ sob o nº 83.599.191/0001-87, com sede na Rua Doutor Jorge Luz Fontes nº 310, Centro, Florianópolis/SC, CEP 88020-900, telefone (48) 3221-2500, e-mail dti@alesc.gov.br, representada neste ato pelo Senhor Leonardo Lorenzetti, Diretor-Geral, e pelo Senhor Brian Venceslau Michalski, Diretor de Tecnologia e Informações.

CONTRATADA: _____, inscrita no CNPJ sob _____, com sede na _____, telefone (____) _____, e-mail _____, representada neste ato por _____.

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021;
- Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006;
- Atos da Mesa nº 149, de 30 de abril de 2020, nº 195, de 16 de junho de 2020, e nº 257, de 28 de maio de 2024;
- Pregão Eletrônico nº 005/2026; e
- Processo SEI nº 24.0.000025949-3.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada para a modernização do atual sistema de central telefônica utilizado pela Alesc, com o fornecimento de licenças, atualizações, *appliance*, terminais telefônicos, ramais em nuvem e serviços de instalação, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

Item	Especificação	Unidade	Quantidade	Valor unitário	Valor total
------	---------------	---------	------------	----------------	-------------

1	MIGRAÇÃO E ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA DE TELEFONIA CORPORATIVA OMNIPCX ALCATEL-LUCENT COM FORNECIMENTO COMPLETO DE HARDWARE COM REDUNDÂNCIA E LICENCIAMENTO PARA ÚLTIMA VERSÃO DE SOFTWARE	Serviço	01		
2	MIGRAÇÃO DE LICENCAS TDM PARA IP	Serviço	1650		
3	OMNIPCX MAJOR SOFTWARE UPGRADE	Serviço	2000		
4	SERVIÇOS PROFISSIONAIS DE TREINAMENTO	Serviço	01		
5	TERMINAL TELEFÔNICO SIP TIPO I	Unidade	600		
6	TERMINAL TELEFÔNICO SIP TIPO II	Unidade	300		
7	TERMINAL TELEFÔNICO SIP TIPO III	Unidade	150		
8	TERMINAL TELEFÔNICO SIP WLAN	Unidade	80		
9	FONTE PARA APARELHO IP	Unidade	50		
10	DESKTOP SOFTPHONE	Unidade	300		
11	HEADSET PARA SOFTPHONE TIPO I	Unidade	150		
12	HEADSET PARA SOFTPHONE TIPO II	Unidade	150		
13	RAMAL EM NUVEM ENTEPRISE	Serviço	300		
14	SBC (SESSION BORDER CONTROLLER)	Unidade	150		
15	SERVIÇOS DE MONITORAMENTO E DISPONIBILIDADE, MANUTENÇÃO PREVENTIVA, CORRETIVA E SUPORTE TÉCNICO DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP, COM FORNECIMENTO DE PEÇAS E SUPORTE PREMIUM DO FABRICANTE (SPS)	Serviço Mensal	12		
VALOR TOTAL					

1.3. Composição dos valores do item 15 da tabela do item 1.2:

Item	Valor Mensal dos Serviços (Central Telefônica)		Valor Mensal (R\$)
1	Monitoramento e operação da solução de telefonia IP		
2	Manutenção preventiva com peças		
3	Manutenção corretiva com peças*		
Subtotal 1			
Item	Atendimento a Chamados	Quant. Mensal Estimada	Valor Mensal (R\$)
4	Requisições/demandas	175	
5	Manutenção/reparo de aparelhos telefônicos*	20	
Subtotal 2			
Valor total mensal (Subtotal 1 + Subtotal 2)			

*Somente poderá ser arcado pela ALESC após o término do período de garantia.

1.4. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.4.1. O Termo de Referência;

1.4.2. O Edital da Licitação;

1.4.3. A Proposta da contratada;

1.4.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO

- 2.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da data de sua assinatura, prorrogável na forma do artigo 107 da Lei nº 14.133, de 2021, respeitada a vigência máxima decenal.
- 2.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com a contratada.
- 2.3. A contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.
- 2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.
- 2.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando a contratada tiver sido penalizada nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

3.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO

- 3.1.1. A solução por equipamentos de TIC abrange comunicação visando a modernização tecnológica do sistema de telefonia da Alesc com a atualização de versão de software e virtualização da central telefônica em operação compatível com o atual sistema de telefonia utilizados pela Alesc da marca **Alcatel-Lucent, modelo OmniPCX Enterprise**, com fornecimento de licenças, appliances, aparelhos telefônicos IP/SIPs, headsets, ramal em nuvem, softphone e sistema de call center, incluindo os serviços de instalação, configuração e testes, visando principalmente:
 - 3.1.1.1. Deverá funcionar com equipamentos com redundância instalados nos dois edifícios da Alesc.
 - 3.1.2. A Central virtual deverá comportar conexões vindas de telefones IP fixos, softphones e smartphones, estes últimos compatíveis com sistemas móveis;
 - 3.1.3. Conversão de 1650 Licenças Analógicas/Digital (das existentes), de uso perpétuo da Alesc, para licenças de ramal IP/SIP;
 - 3.1.4. Virtualizar todos os softwares envolvidos na solução, incorporando-os no ambiente principal de virtualização da Alesc juntamente com as demais aplicações críticas do órgão;
 - 3.1.5. Reestruturar a topologia em solução VoIP, de forma a minimizar os pontos de falha, aumentar o desempenho e alta disponibilidade da solução;
 - 3.1.6. Minimizar a dependência de hardwares específicos, que são passíveis de falhas físicas;
 - 3.1.7. Prover a escalabilidade da solução através da implantação da solução em máquinas virtuais com recursos redimensionáveis em tempo real;
 - 3.1.8. Realizar o upgrade de todos os softwares envolvidos na solução, para a versão mais atual do mercado;
 - 3.1.9. Possuir mecanismos de proteção dos dados e soluções de backup e recovery, incluindo todos os dados de configuração;
 - 3.1.10. Realizar os procedimentos de cópias de segurança de todas as configurações da central VoIP, bem como a base de dados do sistema de tarifação de ligações;
 - 3.1.11. Implantar o monitoramento de toda a solução de telefonia no âmbito da Alesc;
 - 3.1.12. Adquirir aparelhos telefônicos modernos, para substituir alguns aparelhos que estão obsoletos sem garantia e suporte;
 - 3.1.13. Todo o sistema deverá ser integrado a rede de dados corporativa da Alesc;

- 3.1.14. A empresa especializada pelo fornecimento da solução de TIC e prestação dos serviços ficará responsável pela instalação e configuração da central telefônica;
- 3.1.15. Fornecer a garantia da instalação e manutenção dos equipamentos por um período de 12 meses após a instalação e configuração deles;
- 3.1.16. Não serão aceitos produtos e equipamentos descontinuados pelo respectivo fabricante;
- 3.1.17. Deverá ser fornecido garantia total do fabricante do equipamento, conforme os prazos estabelecidos;
- 3.1.18. Todos os equipamentos e respectivos acessórios especificados no Termo de Referência - TR deverão ser novos e de primeiro uso, estarem em linha de produção do fabricante e em perfeitas condições para sua instalação e operação imediata;
- 3.1.19. O sistema de telefonia IP deverá possuir certificado de conformidade técnica para telecomunicações, emitido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) ou órgão credenciado pela ANATEL.
- 3.1.20. A CONTRATADA deverá realizar a coleta, embalagem e entrega dos equipamentos desativados exclusivamente ao setor de patrimônio da ALESC, permanecendo a responsabilidade sobre destinação e baixa patrimonial a cargo da Administração.
- 3.1.21. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá realizar sem custo adicional, atualizações de softwares para melhoria do sistema e adição de novas facilidades/funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante, para todos os equipamentos e serviços que fazem parte do contrato em questão, sem a interrupção dos serviços de telefonia.
- 3.1.22. O sistema deverá possuir um programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída e de entradas efetuadas: Data do Registro da Chamada (de Entrada ou de Saída); Hora e minuto da chamada (de Entrada ou de Saída); Número Telefônico (de Entrada ou de Saída).
- 3.1.23. Fornecer, instalar, configurar e prestar serviços de assistência técnica mensal, no sistema de telefonia constante deste instrumento, durante a vigência do contrato.
- 3.1.24. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica em quantitativo suficiente e com conhecimento técnico adequado para operar a Solução de Telefonia Fixa da CONTRATANTE, mantendo a solução ativa e operacional.
- 3.1.25. Profissional técnico responsável deve possuir certificação ACSE (Qualified System Expert) OmniPCX Enterprise válida.

3.2. REQUISITOS DA CAPACITAÇÃO

- 3.2.1. A solução fornecida pela CONTRATADA deverá ser amigável, fornecendo uma utilização facilitada e intuitiva aos usuários finais, após a instalação da solução, deverá ser realizada capacitação de instrução de uso dos equipamentos. A licitante deverá transferir o conhecimento de uso da solução, demonstrando todas as suas funcionalidades.
- 3.2.2. Nos moldes da capacitação ministrada pela CONTRATADA, deverá ser produzido Guia/Manual de utilização dos equipamentos, que será entregue à CONTRATANTE após finalizada a capacitação.

3.3. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

3.3.1. Manutenção Preventiva

- 3.3.1.1. É a verificação periódica e obrigatória do estado de conservação e do funcionamento da instalação da Central Telefônica e seu consequente reparo, de modo a mantê-la em perfeito estado de operação, substituindo, quando houver necessidade, placas e/ou peças;
- 3.3.1.2. A CONTRATADA deverá elaborar previamente rotina de testes, através dos quais serão detalhados os procedimentos a serem efetuados (inspeção, ajustes, testes etc.) na ocasião da visita técnica. Tais rotinas serão realizadas em dias úteis, no horário das 08:00 às 18:00, através de visita mensal, previamente acordada com a Alesc e independente de solicitação, e serão definidas na emissão da Ordem de Serviço;

3.3.1.3. As manutenções preventivas na central serão realizadas no local de instalação dos equipamentos, a complementação das rotinas de manutenção preventiva mediante acesso remoto;

3.3.1.4. Para manutenção preventiva, a CONTRATADA deve verificar as condições de funcionamento da Central Telefônica. Essa verificação seguirá as seguintes premissas:

3.3.1.4.1. Devem ser realizados testes periódicos para identificação do nível de conservação do sistema em uso;

3.3.1.4.2. A realização desses testes ocorrerá a cada 6 (seis) meses, sempre acompanhada por servidor indicado pela Alesc;

3.3.1.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE a opção de realização de suporte remoto para redução do tempo de inatividade do sistema.

3.3.1.5. Durante o período de garantia, a CONTRATADA deverá estar apta a atender chamados encaminhados pela CONTRATANTE ao Centro de Atendimento da CONTRATADA, sem ônus adicional para o CONTRATANTE, oferecendo, no mínimo, os seguintes serviços:

3.3.1.5.1. Deve ser possível tanto acionamento via número 0800 ou via Web, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para solução de problemas decorrentes de defeitos e falhas nos produtos ou equipamento/software, ou seja, problemas decorrentes do fato do ativo de rede não realizar uma funcionalidade especificada ou esperada. Poderá ainda, esse serviço, ser usado para solicitar informações quanto às dúvidas, funcionalidades e quanto a procedimentos para configuração dos itens do objeto contratado;

3.3.1.5.2. Todos os custos decorrentes da retirada de equipamentos ou componentes para a prestação do serviço de garantia serão de responsabilidade da CONTRATADA, bem como seu retorno aos locais onde serão instalados os equipamentos pela empresa CONTRATADA;

3.3.1.5.3. No atendimento dos chamados, caso a CONTRATADA não consiga resolver o problema por meio da assistência remota, deverá a CONTRATADA realizar uma ação On-Site (no local onde está o equipamento) para sanar o problema e restabelecer o funcionamento normal do equipamento, responsabilizando-se pelas despesas de deslocamento de seu técnico;

3.3.1.5.4. Em qualquer caso, a CONTRATADA deverá arcar com todos os procedimentos necessários à solução do problema, incluindo a substituição de quaisquer módulos defeituosos no(s) equipamento(s), bem como a substituição do(s) próprio(s) equipamentos(s), se for necessário.

3.3.2. Manutenção Corretiva

3.3.2.1. Consiste na aplicação de medidas necessárias a corrigir falhas e defeitos que impedem ou dificultam o funcionamento da Central Telefônica, substituindo, quando necessário, placas e/ou peças por outras novas, de primeira utilização;

3.3.2.2. Dar-se-á por solicitação do Setor competente da Alesc, através de contato com a central de Atendimento da CONTRATADA, quando houver ocorrência de falhas ou defeitos que ensejam manutenção corretiva;

3.3.2.3. Serão realizadas nos 07 (sete) dias da semana, no horário das 07:00 às 19:00 horas, no prazo estabelecido no subitem 3.4.7.

3.3.2.4. Na hipótese de ocorrência das situações a seguir especificadas, a CONTRATADA atenderá o chamado em REGIME EMERGENCIAL, sendo que o atendimento ocorrerá em até 04 (quatro) horas após a solicitação, extraordinariamente no horário das 00:01 às 24:00. Situações emergenciais configuram-se quando:

3.3.2.4.1. A central telefônica não origina e não recebe chamadas internas e/ou externas;

3.3.2.4.2. Há impossibilidade de transferência de chamadas entre os prédios da Alesc, quando for o caso;

3.3.2.4.3. As manutenções corretivas no PABX da CONTRATANTE poderão ser realizadas remotamente.

3.3.2.5. Para a manutenção corretiva, a CONTRATANTE poderá abrir chamados para a resolução pontual de problemas. Esses chamados seguirão as seguintes premissas:

3.3.2.5.1. As visitas para a realização de manutenções corretivas deverão ser realizadas pela CONTRATADA sempre que solicitadas pelo CONTRATANTE;

3.3.2.5.2. Para a realização de atendimento remoto, a CONTRATANTE disponibilizará acesso via conexão IP ou através de modem com linha de manutenção;

3.3.2.5.3. O serviço de atendimento remoto deverá realizar análise, diagnóstico e solução de incidentes existentes na plataforma. Quando a resolução do problema assim necessitar, um técnico da empresa deverá ser encaminhado para manutenção presencial na Alesc;

3.3.2.5.4. A CONTRATADA deverá respeitar, quando da realização de atendimento remoto, os mesmos prazos estabelecidos na tabela do subitem 3.4.7.

3.3.2.6. Após o período de garantia do fabricante de appliances e terminais telefônicos, a CONTRATADA para prestar o serviço de manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças deverá reparar, sob demanda, os equipamentos mencionados.

3.3.2.7. A CONTRATADA deverá encaminhar ao fiscal técnico do contrato o Relatório de Acompanhamento de Serviço, com informações de TODOS os chamados abertos pela CONTRATANTE, em sua central de atendimento, contendo, pelo menos, as seguintes informações:

- Número do chamado;
- Data e hora da abertura do chamado;
- Data e hora do início do atendimento;
- Data e hora da resolução do problema;
- Nome do solicitante do serviço;
- Tempo em minutos de solução do serviço;
- Número de série do equipamento alvo do atendimento;
- Descrição do problema, incidente ou solicitação atendida e Procedimentos efetuados;
- Nome do serviço, conforme catálogo de serviços.

3.4. REQUISITOS TEMPORAIS

3.4.1. O prazo estabelecido para a entrega, montagem, instalação e configuração dos equipamentos por meio de Autorização de Fornecimento – AF ou documento equivalente, deverá ser cumprida no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos, a partir da sua emissão, conforme subitem 5.1.9.5 do Termo de Referência;

3.4.2. O prazo de entrega dos objetos poderá ser prorrogado, a critério da Administração, desde que a prorrogação seja solicitada antes do término do prazo de entrega;

3.4.3. Será requisito para recebimento definitivo, a efetiva instalação e configuração, e comprovação de contratação da garantia dos equipamentos;

3.4.4. O recebimento provisório ou definitivo do objeto, disciplinado nos subitens 5.1.9.7 e 5.1.9.8 do Termo de Referência, não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato;

3.4.5. A CONTRATADA deve apresentar os produtos acondicionados conforme padrão do fabricante, devendo garantir a proteção durante o transporte e estocagem, bem como deve constar nas caixas a identificação dos produtos e demais informações exigidas na legislação em vigor;

3.4.6. O prazo para início da execução da garantia ON SITE será de 12 (doze) meses, contados a partir do recebimento definitivo dos equipamentos, devidamente montados, instalados, configurados e prontos para utilização nas instalações da Alesc;

3.4.7. Para fins de atendimento de chamados, sejam eles remotos ou de forma presencial, deverão se ater aos critérios e prazos fixados na tabela abaixo:

Atendimento Emergencial	São consideradas como “Emergência” todas as falhas cujas consequências tenham impactos negativos, gerando indisponibilidade sobre o serviço e o tráfego e/ou recursos. São situações que exijam atenção imediata.	Prazo de Resolução de 04 (quatro) horas
Atendimento Grave	Problemas que não prejudicam significativamente o funcionamento dos sistemas/serviços do equipamento. São problemas sérios ou perturbações, que afetam uma área específica ou determinada funcionalidade do equipamento.	Prazo de Resolução de 06 (seis) horas
Pedido de Informações	Solicitação de informações sobre o funcionamento dos equipamentos, possíveis configurações ou usos, que não gerem interrupções, nem indisponibilidade de determinada área ou uma funcionalidade específica.	Prazo de Resolução de 24 (vinte e quatro) horas

3.5. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

3.5.1. Todos os equipamentos e respectivos acessórios especificados deverão ser novos e de primeiro uso, estarem em linha de produção do fabricante e em perfeitas condições para sua instalação e operação imediata;

3.5.2. Não serão aceitos produtos e equipamentos descontinuados pelo respectivo fabricante. Havendo divergência a substituição deverá ser efetuada em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da notificação da ocorrência por parte da CONTRATANTE;

3.5.3. Os objetos especificados neste Contrato deverão ser instalados pela CONTRATADA nos endereços: Palácio Barriga Verde - R. Dr. Jorge Luz Fontes, 310 - Centro, Florianópolis - SC, 88020-900 e Unidade Administrativa - Av. Mauro Ramos, 300 - Centro, Florianópolis - SC, 88020-300.

CLÁUSULA QUARTA – DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

4.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

4.3. As comunicações entre a Alesc e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

4.4. A Alesc poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

4.5. O gestor e fiscais do contrato serão designados mediante Portaria do Diretor-Geral da Assembleia Legislativa, no Diário da Alesc e deverão se ater aos ditames do Capítulo V do Ato da Mesa nº 257/2024, que dispõe sobre a gestão e fiscalização dos contratos administrativos no âmbito da Alesc.

CLÁUSULA QUINTA – DA SUBCONTRATAÇÃO

5.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA SEXTA – DO PREÇO

6.1. O valor total da contratação é de R\$...... (.....)

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

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

7.1. O pagamento será realizado de 2 (duas) formas:

7.1.1. Em parcela única, após o Recebimento Definitivo previsto no subitem 5.1.9.8 do Termo de Referência, conforme quantitativo demandado pela CONTRATANTE, no que se refere aos itens de 1 a 12 e 14 da Tabela do item 1.2 da Cláusula Primeira;

7.1.2. Em pagamentos mensais e/ou sob demanda, correspondentes aos serviços prestados, após conferência e aceite, por parte da Coordenadoria de Suporte e Manutenção, do Relatório de Serviços Prestados previsto no subitem 5.15.6.13.5 do Termo de Referência, para os itens 13 e 15 da Tabela do item 1.2 da Cláusula Primeira;

7.1.3. Os serviços de monitoramento e disponibilidade, manutenção preventiva, corretiva e suporte técnico terão início somente após a conclusão da implantação da solução e a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, momento a partir do qual será iniciada a execução e o correspondente pagamento mensal desses serviços.

7.2. O pagamento poderá ser ajustado quando existirem descontos relativos a eventual descumprimento do Acordo de Nível de Serviço (*Service Level Agreement – SLA*) disciplinado nos subitens 5.15.6.11 e 5.15.6.12 do Termo de Referência, ou descumprimento das demais obrigações contratuais;

7.3. No caso do não pagamento do documento fiscal até o 30º (trigésimo) dia da data de aceite, por culpa exclusiva do CONTRATANTE, será efetuada a atualização monetária do 31º (trigésimo primeiro) dia até a data da efetiva quitação, atualizando-se o valor com base nos mesmos critérios adotados para a atualização das obrigações tributárias, em observância ao que dispõe o art. 117 da Constituição Estadual.

7.4. O credor que não possuir conta corrente na instituição financeira contratada pela Alesc (Banco do Brasil) poderá receber o pagamento em outras instituições financeiras, por meio de crédito em conta corrente do favorecido, ficando, contudo, responsável pelo pagamento das tarifas bancárias derivadas da operação (nos termos do art. 9º, § 4º, do Decreto nº 1.073, de 23 de fevereiro de 2017).

7.5. Se, quando da efetivação do pagamento, os documentos que comprovem a regularidade fiscal e trabalhista estiverem com a validade expirada, o pagamento não ficará retido, devendo, entretanto, a contratada apresentar, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, novos documentos dentro do prazo de validade, sob pena de ser-lhe aplicada sanção, após defesa, por inadimplemento parcial do contrato.

7.6. Caso haja aplicação de multa/glosa, a contratada deverá emitir novo documento fiscal com o desconto correspondente ao valor da multa/glosa. Caso não seja emitido novo documento fiscal, o valor será descontado de qualquer fatura ou crédito existente na Alesc em favor da contratada, sendo a base de cálculo para retenção de IR o valor total do documento fiscal, conforme IN RFB nº 1234, de 11 de janeiro de 2012. Caso o valor da multa/glosa seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada administrativamente ou judicialmente, se necessário.

7.7. Caberá à contratada emitir e apresentar os documentos fiscais correspondentes aos produtos objeto deste contrato, expressos em moeda corrente, com a discriminação dos itens efetivamente fornecidos.

7.7.1. O código de atividade (CNAE) deverá ser compatível com o objeto deste contrato.

7.7.2. O número do contrato e os dados bancários deverão constar do documento fiscal.

7.8. Só serão autorizados, para efeito de pagamento, os documentos fiscais referentes a fornecimentos/serviços autorizados, identificados e efetivamente realizados, até o período correspondente.

7.9. No pagamento deverão ser efetuadas as retenções e recolhimentos fiscais determinados pela legislação tributária.

7.10. Sendo identificada cobrança indevida ou outras irregularidades/divergências, os fatos serão informados à contratada, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal devidamente corrigida.

7.11. Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento do documento fiscal, os fatos serão

informados à contratada para que seja feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

7.12. O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste dos documentos fiscais, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados. Não serão pagos serviços não executados/autorizados.

7.13. A contratada deverá emitir a nota fiscal em observância às regras de retenção de tributos dispostas na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, bem como apresentar documentação comprobatória em caso de isenção ou imunidade.

7.14. Caso a contratada se enquadre e opte pela desoneração da folha de pagamento, disciplinada pela Lei nº 12.546, de 14 de dezembro de 2011, deverá informar essa opção no corpo da nota fiscal, bem como apresentar a declaração do Anexo III da IN RFB nº 2053/2021 devidamente preenchida e assinada.

CLÁUSULA OITAVA – DO REAJUSTE

8.1. Após o interregno de um ano, por meio de pedido da contratada, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA.

8.2. O índice a ser aplicado será referente a 12 (doze) meses, contados a partir do dia 27/11/2025, data da consolidação da Pesquisa de Preços.

8.3. O reajuste será concedido após transcorrer 12 (doze) meses da vigência do contrato.

8.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8.5. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará à contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

8.6. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

8.7. O reajuste será realizado por apostilamento ou por termo aditivo.

8.8. Sob pena de preclusão, o direito ao reajuste deverá ser pleiteado pela Contratada antes:

8.8.1. da data de cada aniversário do contrato;

8.8.2. do encerramento do contrato.

8.9. Não haverá reajuste de preços caso a vigência do contrato seja igual ou inferior a 12 (doze) meses e não tenha sido prorrogada, ou se ao tempo do término da contratação decorrerem 12 (doze) meses ou menos dos efeitos financeiros do último reajuste.

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada, de acordo com o contrato e seus anexos;

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

9.3. Notificar a contratada, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

9.4. Nomear o fiscal e gestor do contrato por meio de Portaria a ser publicada no Diário da Assembleia.

9.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela contratada.

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

9.7. Efetuar o pagamento à contratada do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma

e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência.

9.8. Aplicar à contratada as sanções previstas na lei e neste Contrato.

9.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

9.10. Responder eventuais pedidos de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pela contratada no prazo máximo de 1 (um) mês, admitida a prorrogação motivada por igual período.

9.11. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA DEZ – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. Cumprir todas as obrigações constantes deste contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

10.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados.

10.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

10.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos.

10.5. 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.

10.6. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021.

10.7. 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.

10.8. 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.

10.9. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

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

10.11. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação.

10.12. 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 na legislação.

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

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

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

10.16. Verificar o recebimento de comunicações no endereço de e-mail indicado neste contrato a cada 24 (vinte e quatro) horas e informar ao contratante caso haja alteração de e-mail ou defeito técnico que impossibilite sua verificação, declarando estar ciente de que os prazos indicados nas comunicações se iniciam em 2 (dois) dias úteis a contar da data de envio do e-mail, salvo se houver confirmação de leitura ou de recebimento anterior, hipótese em que os prazos se iniciam com a respectiva confirmação.

10.17. Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste 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.

10.18. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

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

10.20. 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.

10.21. 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.

CLÁUSULA ONZE – DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

11.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

11.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

11.3. É vedada às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

11.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pela contratada.

11.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever da contratada eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

11.6. É dever da contratada orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

11.7. A contratada deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

11.8. O contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a contratada atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

11.9. A contratada deverá prestar, no prazo fixado pelo contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

11.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se

proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

11.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

11.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

CLÁUSULA DOZE – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

12.1. Para fiel cumprimento das obrigações assumidas, a Contratada prestou garantia no valor de R\$ _____ (_____), na modalidade seguro-garantia.

OU

12.1. Para fiel cumprimento das obrigações assumidas, a Contratada prestará, no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, garantia no valor de R\$ _____ (_____), na modalidade caução em dinheiro, caução em títulos da dívida pública, fiança bancária ou título de capitalização.

12.1.1. A garantia deverá ter validade a partir do início dos serviços e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

12.1.2. A garantia assegurar o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
- b) prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.

12.2. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.

12.3. A Contratada obriga-se a apresentar nova garantia, conforme o caso, em até 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da Contratante, antes do seu vencimento ou após a redução do seu valor em razão de aplicação de qualquer penalidade ou, ainda, após a assinatura de termo aditivo decorrente de acréscimo do objeto contratado ou de repactuação que implique na elevação do valor ajustado, mantendo-se o percentual estabelecido no subitem 14.1 do edital do Pregão n. 005/2026.

a) com a devolução da apólice ou da carta-fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e

b) com o término da vigência do contrato, observado o prazo previsto na subcláusula 12.1.1, que poderá, independentemente da sua natureza, ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

12.4. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto prevista especificamente no Termo de Referência.

CLÁUSULA TREZE – DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a contratada que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao

funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

e) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

f) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

13.2. Serão aplicadas à contratada que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

a) advertência, quando a contratada der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

b) impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c”, e “d” do subitem anterior, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

c) declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem anterior, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d” que justifiquem a imposição de penalidade mais grave;

d) Multa, conforme tabela a seguir:

Tipo	Correspondência	Evento
Moratória	1% (um por cento) ao dia, até o limite de 30 (trinta) dias, do valor total do contrato.	atraso injustificada na entrega dos produtos ou execução dos serviços
Compensatória	5% (cinco por cento) do valor do produto/serviço.	Infração descrita na alínea “a” do subitem 13.1.
Compensatória	10% (dez por cento) do valor total do contrato.	Infração descrita na alínea “b” do subitem 13.1.
Compensatória	20% (vinte por cento) do valor total do contrato.	Infração descrita na alínea “c” do subitem 13.1.
Compensatória	5% (cinco por cento) do valor do contrato.	Infração descrita na alínea “d” do subitem 13.1.
Compensatória	20% (vinte por cento) do valor total do contrato ou do valor estimado da contratação, quando for o caso.	Infrações descritas nos itens “e” a “h” do subitem 13.1

13.3. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

13.4. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao contratante.

13.5. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

13.6. A multa pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à Contratada em razão do contrato em que houve a aplicação da multa ou de eventual outro contrato havido entre a Alesc e a Contratada.

13.7. Além das disposições previstas na Lei nº 14.133/2021, o processo de aplicação de sanções contratuais seguirá o disposto no Ato da Mesa nº 257/2024.

CLÁUSULA QUATORZE – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

14.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

14.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

CLÁUSULA QUINZE – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. As despesas pertinentes ao objeto do presente Contrato correrão à conta da Subação 001369 (Manutenção, serviços e equipamentos de informática), Elementos de Despesa 44.90.52.06 (Aparelhos e Equipamentos de Comunicação) e 33.90.40.95 (Manutenção e Conservação de Equipamentos de Processamento de Dados), do Orçamento da Alesc.

CLÁUSULA DEZESSEIS – DOS CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 10.406, de 2002 – Código Civil Brasileiro –, na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DEZESSETE – DAS ALTERAÇÕES

17.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos artigos 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

17.2. A contratada é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

17.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da Procuradoria Jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

17.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DEZOITO – DA LEI ANTICORRUPÇÃO

18.1. As partes comprometem-se a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange ao combate à corrupção, em especial, nas Leis nº 8.429/1992 e nº 12.846/2013, seus regulamentos e eventuais outras aplicáveis.

18.2. A contratada declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; e se obriga a tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013.

18.3. A contratada, no desempenho das atividades objeto deste contrato, compromete-se perante a contratante a abster-se de praticar ato(s) que possa(m) constituir violação à legislação aplicável ao presente instrumento pactual, incluindo aqueles descritos na Lei nº 12.846/2013, em especial no seu artigo 5º.

18.4. Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte da contratada, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar a instauração do Procedimento de Apuração da Responsabilidade Administrativa – PAR, nos termos da legislação vigente, com aplicação das sanções administrativas porventura cabíveis e o ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 18 e 19 da Lei nº 12.846/2013.

18.5. A contratada declara que tem ciência de que a violação de qualquer das obrigações previstas neste contrato, além de outras, é causa para rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos, inclusive danos potenciais, causados à parte inocente e das multas pactuadas.

18.6. A contratada compromete-se em notificar à Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina

qualquer irregularidade de que tiver conhecimento acerca da execução do presente contrato.

CLÁUSULA DEZENOVE – DA PUBLICAÇÃO

19.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021.

CLÁUSULA VINTE – DO FORO

20.1. Fica eleito o Foro da Comarca da Capital/SC para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

Florianópolis, documento datado e assinado eletronicamente.

CONTRATANTE

Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina (Alesc)

Leonardo Lorenzetti

Diretor-Geral

Brian Venceslau Michalski

Diretor de Tecnologia e Informações

CONTRATADA

[Representante Legal]



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS ALBERTO LEAL**, **Coordenador de Licitações e Contratos**, em 06/02/2026, às 18:03, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO LORENZETTI**, **Diretor-Geral**, em 09/02/2026, às 09:57, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.alesc.sc.gov.br/verifica-assinatura> informando o código verificador **2141061** e o código CRC **0A586EA2**.