PREGÃO ELETRÔNICO

48/2026

CONTRATANTE: Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul/Coren-RS - (UASG - 927374)

OBJETO

Contratação de solução de Telefonia Corporativa e Comunicação Unificada baseada em PABX em Nuvem no modelo SaaS, para assegurar a continuidade das comunicações institucionais do Coren-RS, incluindo fornecimento de equipamentos (telefones IP e headsets), portabilidade numérica, tráfego de voz e serviços de implantação, nos termos da tabela constante ao ponto 1.1 do Termo de Referência, anexo I deste Edital, e demais condições e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos.

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R$ 406.191,83 (quatrocentos e seis mil e cento e noventa e um reais e oitenta e três centavos).

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia **10/11/2026** às **09h (horário de Brasília)**

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

Menor preço global

MODO DE DISPUTA:

Aberto e fechado

TRATAMENTO FAVORECIDO ME/EPP/EQUIPARADAS

NÃO

MARGEM DE PREFERÊNCIA PARA ALGUM ITEM

NÃO

Baixe o APP Compras.gov.br
e apresente sua proposta!

Sumário

1. DO OBJETO....3
2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO....4
3. DO ORÇAMENTO ESTIMADO....6
4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO....6
5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA....8
6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES 10
7. DA FASE DE JULGAMENTO....14
8. DA FASE DE HABILITAÇÃO....18
9. DO TERMO DE CONTRATO....21
10. DOS RECURSOS....23
11. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES....23
12. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO....26
13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS....26

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 48/2026
Processo Administrativo n°01637/2026 (ID 39838)

Torna-se público que o Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul/Coren-RS por meio da Pregoeira e equipe de apoio designadas, sediado à Avenida Plínio Brasil Milano, nº 1155, bairro Boa Vista, em Porto Alegre-RS, CEP 90480-165, realizará licitação, na modalidade **PREGÃO,** na forma **ELETRÔNICA**, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de solução de Telefonia Corporativa e Comunicação Unificada baseada em PABX em Nuvem no modelo SaaS, para assegurar a continuidade das comunicações institucionais do Coren-RS, incluindo fornecimento de equipamentos (telefones IP e headsets), portabilidade numérica, tráfego de voz e serviços de implantação**,** conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e em seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por 8 (oito) itens, conforme tabela constante no item 1.1 do Termo de Referência, anexo I deste Edital, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste certame os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

2.2. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicaf até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.3. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item 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.

2.5. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

2.6. Não poderão disputar esta licitação:

2.6.1 aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.6.2 sociedade que desempenhe atividade incompatível com o objeto da licitação;

2.6.3 empresas estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.6.4 autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.6.5 empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

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

2.6.7 aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

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

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

2.6.10 Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.7. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021.

2.8. O impedimento de que trata o item 2.6.6 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.9. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.6.5 e 2.6.6 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.10. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.11. O disposto nos itens 2.6.4 e 2.6.5 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.12. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

2.13. A vedação de que trata o item 2.7 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3. DO ORÇAMENTO ESTIMADO

3.1. O orçamento estimado da presente contratação não será de caráter sigiloso.

4. 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. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

4.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

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

4.3.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.3.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

4.4. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

4.5. O licitante deverá declarar em campo próprio do sistema que desenvolve programa de integridade, nos termos do Decreto nº 12.304, de 2024, e da Portaria Normativa SE/CGU nº 226, de 9 de setembro de 2025, para fazer jus ao benefício do critério de desempate previsto no art. 60, caput, inciso IV, da Lei nº 14.133, de 2021.

4.6. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.3, 4.5 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

4.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta até a abertura da sessão pública.

4.8. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.9. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

4.10. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

4.10.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

4.10.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

4.11. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

4.11.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

4.12. O valor final mínimo parametrizado na forma do item 4.100 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

4.13. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

4.14. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

5.1.1. valor unitário, mensal e total de cada item, considerando 36 meses de vigência, implicando no valor total da proposta, obedecendo aos valores limites estabelecidos no Termo de Referência, anexo I deste Edital;

5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

5.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

5.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

5.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

5.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a **90 (noventa)** dias**,** a contar da data de sua apresentação.

5.9. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

5.10. Caso o critério de julgamento seja o de menor preço, os licitantes devem respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência;

5.11. O descumprimento das regras supramencionadas pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

6.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema até a abertura da sessão pública.

6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão e os licitantes.

6.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

6.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser **de 1% (um por cento).**

6.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

6.11. Caso seja adotado para o envio de lances o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

6.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.11.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

6.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

6.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

6.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, no decorrer da etapa competitiva da licitação, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

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

6.18. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial, caso a contratação não se enquadre nas vedações dos §§1º e 2º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

6.19. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5° e 8° do Decreto n° 7.174, de 2010, nos seguintes termos:

6.19.1. Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:

6.19.1.1. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

6.19.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

6.19.1.3. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.

6.19.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 6.19.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.

6.19.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 6.19.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 6.19.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 6.19.1.3 caso esse direito não seja exercido.

6.19.4. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

6.20. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

6.21. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

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

6.21.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

6.21.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, nos termos do Decreto nº 11.430, de 2023, e da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 382, de 17 de setembro de 2025;

6.21.1.4. declaração do licitante de que desenvolve programa de integridade, conforme Decreto n° 12.304, de 2024, e Portaria Normativa SE/CGU n° 226, de 9 de setembro de 2025.

6.21.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.21.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

6.21.2.2. empresas brasileiras;

6.21.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

6.21.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

6.22. Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

6.23. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.23.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

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

6.23.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

6.23.4. O Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de **2 (duas) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

6.23.5. É facultado ao Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

6.24. Após a negociação do preço, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021, legislação correlata e no item 2.6 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1 SICAF;

7.1.2 Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS;

7.1.3 Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP e

7.1.4 Lista de licitantes inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União.

7.2. A consulta aos cadastros será realizada no nome e no CNPJ da empresa licitante.

7.2.1 A consulta no CEIS quanto às sanções previstas na Lei nº 8.429, de 1992, também ocorrerá no nome e no CPF do sócio majoritário da empresa licitante, se houver, por força do art. 12 da citada lei.

7.3. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas ao CEIS, CNEP e Lista de licitantes inidôneos pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU.

7.4. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

7.4.1 A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

7.4.2 O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

7.4.3 Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

7.5. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto nos arts. 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

7.6. Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.6.1. contiver vícios insanáveis;

7.6.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

7.6.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

7.6.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

7.6.5. não cumpra os critérios de aceitabilidade de preços definidos no Termo de Referência;

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

7.6.6. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

7.7. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

7.8. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o item anterior, só será considerada após diligência do Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, que comprove:

7.8.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

7.8.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.9. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

7.10. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

7.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

7.12. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

7.13. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.14. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

8.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

8.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

8.4. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

8.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original ou por cópia, estritamente mediante o sistema.

8.6. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

8.7. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei.

8.8. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

8.9. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

8.10. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

8.10.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

8.11. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf 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.

8.11.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

8.12. A verificação pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.12.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de **2 (duas) horas**, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão.

8.13. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

8.13.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

8.14. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 8.12.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro/Agente de Contratação, a apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até **2 (duas) horas**, para:

8.14.1 a aferição das condições de habilitação do licitante, desde que decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;

8.14.2 atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

8.14.3 suprimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

8.14.4 suprimento da ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.

8.15. Findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

8.16. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.17. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.12.1.

8.18. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

8.19. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

8.20. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

9. DO TERMO DE CONTRATO

9.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado termo de contrato, ou outro instrumento equivalente.

9.2. O adjudicatário terá o prazo de 3 (três) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

9.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá: a) encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), para que seja assinado e devolvido no prazo de **3 (três)** dias úteis, a contar da data de seu recebimento; b) disponibilizar acesso a sistema de processo eletrônico para que seja assinado digitalmente em até **3 (três)** dias úteis; ou c) outro meio eletrônico, assegurado o prazo de **3 (três)** dias úteis para resposta após recebimento da notificação pela Administração.

9.4. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida ao fornecedor adjudicado, implica o reconhecimento de que:

9.4.1 referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133, de 2021;

9.4.2 a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas neste Edital;

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

9.4.3 a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133, de 2021 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.

9.5. Os prazos dos itens 9.2 e 9.3 poderão ser prorrogados, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

9.6. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

9.7. Na assinatura do contrato ou instrumento equivalente será exigido o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal – Cadin e a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste Edital, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

9.7.1 **A existência de registro no Cadin constitui fator impeditivo para a contratação**.

10. DOS RECURSOS

10.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

10.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

10.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

10.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

10.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

10.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

10.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

10.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

10.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

10.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

10.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

10.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico Caroline.peccin@portalcoren-rs.gov.br.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

11. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

11.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão/a durante o certame;

11.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

11.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

11.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

11.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

11.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

11.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

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

11.1.4. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

11.1.5. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

11.1.6. fraudar a licitação;

11.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

11.1.7.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

11.1.7.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

11.1.7.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

11.1.8. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

11.1.9. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

11.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, após regular processo administrativo, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

11.2.1. advertência;

11.2.2. multa;

11.2.3. impedimento de licitar e contratar e

11.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

11.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

11.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

11.3.2. as peculiaridades do caso concreto

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

11.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes

11.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública

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

11.4. A multa será recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

11.4.1. Para as infrações previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

11.4.2. Para as infrações previstas nos itens 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7, 11.1.8, 11.1.9 e 11.1.9, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

11.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

11.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

11.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 11.1.1, 11.1.2, 11.1.3 e 11.1.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

11.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7, 11.1.8 e 11.1.9, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021

11.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 11.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

11.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

11.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

11.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

11.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

11.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

11.15. Para a garantia da ampla defesa e contraditório dos licitantes, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

11.15.1 Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no Sicaf serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

12. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

12.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

12.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

12.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo seguinte endereço eletrônico: Caroline.peccin@portalcoren-rs.gov.br.

12.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

12.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

12.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

13.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão.

13.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

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

13.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

13.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

13.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

13.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

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

13.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico **www.portalcoren-rs.gov.br.**

13.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

13.11.1 ANEXO I - Termo de Referência;

13.11.1.1. Apêndice do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar (vista franqueada pelo e-mail da pregoeira: caroline.peccin@portalcoren-rs.gov.br);

13.11.1.2. Anexos I do Termo de Referência – Instrumento de Medição de Resultados;

13.11.1.3. Anexo II do Termo de Referência – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo;

13.11.1.4. Termo de Ciência;

13.11.1.5. Mapa de Riscos;

13.11.2 ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato;

13.11.3 ANEXO III – Modelo de Proposta.

Porto Alegre, 22 de outubro de 2026.

gov.br Documento assinado digitalmente
CAROLINE BORDIGNON PECCIN
Data: 22/10/2026 08:24:29-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Caroline Bordignon Peccin
Agente de Contratação – Pregoeira
Portaria Coren-RS nº 414/2024.

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - RS

Termo de Referência 63/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
63/2026	927374-CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - RS	WANDERSON DINARTE RIBEIRO	30/09/2026 14:35 (v 0.17)

Status

ASSINADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		1637/2026 (ID 39838)

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

1.1. Contratação de solução de Telefonia Corporativa e Comunicação Unificada baseada em PABX em Nuvem no modelo SaaS, para assegurar a continuidade das comunicações institucionais do Coren-RS, incluindo fornecimento de equipamentos (telefones IP e headsets), portabilidade numérica, tráfego de voz e serviços de implantação, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Grupo	Item	Especificação	CATSER	Métrica / Unidade de Medida	Qtd.	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Total para 36 meses
	A - Custos Recorrentes (Mensais)							
	1.1	Solução integrada de PABX em Nuvem (SaaS) e Comunicação Unificada, contemplando: no mínimo, 120 (cento e vinte) licenças de usuários (com mobilidade, softphone e URA); Tronco SIP com, no mínimo, 30 (trinta) canais simultâneos; gravação automática de chamadas; e módulo de Contact Center (ativo e receptivo) provido de discador preditivo inteligente e emissão de relatórios gerenciais.	26077	Licença / Assinatura Mensal	1	R$ 5.584,00	R$ 5.584,00	R$ 201.024,00
	1.2	Fornecimento, sob regime de locação, de headsets profissionais biauriculares com conexão USB Tipo A, para operação integrada aos softphones e à solução de comunicação unificada.	18627	Unidade	30	R$ 24,66	R$ 739,80	R$ 26.632,80
	1.3	Fornecimento, sob regime de locação, de Telefone IP corporativo provido de 2 (duas) portas de rede Gigabit Ethernet (10/100/1000 Mbps).	18627	Unidade	80	R$ 45,57	R$ 3.645,60	R$ 131.241,60
		Fornecimento, sob regime de locação, Telefone						

1	1.4	IP Corporativo Avançado (para Telefonista) com 2 (duas) portas Gigaethernet (10/100/1000 Mbps) com suporte nativo para acoplamento de módulo de expansão de teclas.	18627	Unidade	1	R$ 49,90	R$ 49,90	R$ 1.796,40
	1.5	Fornecimento, em regime de locação, de módulo de expansão de teclas contemplando, no mínimo, 80 (oitenta) teclas programáveis, com garantia de total compatibilidade técnica, lógica e de acoplamento físico nativo com o telefone IP corporativo avançado do item 1.4.	18627	Unidade	1	R$ 33,46	R$ 33,46	R$ 1.204,56
	1.6	Assinatura de 1 (um) número telefônico fixo institucional (51) 3378-5500, contemplando o serviço de portabilidade numérica.	26182	Serviço / Assinatura Mensal	1	R$ 10,67	R$ 10,67	R$ 384,12
	1.7	Serviço de plano corporativo com franquia ilimitada para chamadas locais e de longa distância nacional (LDN), destinadas a telefones fixos e móveis de qualquer operadora.	26115, 26131, 26123 e 26140	Serviço Mensal	1	R$ 1.058,11	R$ 1.058,11	R$ 38.091,96
	Total de Custos Recorrentes para 36 meses							**R$ 400.375,44**
	B - Custos Não Recorrentes (Serviços Únicos)							
	1.8	Serviços técnicos não recorrentes de implantação, migração, parametrização, integração, treinamento e operação assistida da solução.	26972, 3840	Serviço Único	1	R$ 5.816,39	-	R$ 5.816,39
	Total de Custos Não Recorrentes							**R$ 5.816,39**
Valor Total Máximo da Contratação (A + B)								**R$ 406.191,83**

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.3. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.4. O serviço é enquadrado como continuado, sendo a vigência plurianual mais vantajosa, modelada sob o Princípio da Responsabilidade Única *(Single Point of Contact - SPOC).*

1.5. O prazo de vigência contratual será de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data de assinatura do respectivo instrumento, admitindo-se prorrogações sucessivas até o limite máximo de 10 (dez) anos, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.6. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação justifica-se pela necessidade de o Coren-RS assegurar a continuidade do atendimento telefônico institucional e ao público, em decorrência do iminente encerramento da vigência do Contrato nº 029/2022, cuja prorrogação não é mais legalmente possível. A descontinuidade comprometeria diretamente as atividades e o relacionamento com aproximadamente 160 mil profissionais de enfermagem e demais públicos.

2.2. Adicionalmente, busca-se modernizar a atual solução considerando a ampliação do quadro funcional, a necessidade de atendimento presencial, remoto e híbrido, o aperfeiçoamento dos fluxos por URA, a implantação de discador automático inteligente para setor de Arrecadação (estimativa de acréscimo de 1.200 minutos de produtividade) e a gravação e rastreabilidade de chamadas.

2.3. O objeto está formalmente alinhado ao Plano de Contratações Anual (PCA) de 2026, especificamente vinculado ao Identificador nº 327 (Grupo 8 e Subgrupo 8.3), atendendo diretamente às diretrizes de planejamento estabelecidas no Art. 18 da Lei nº 14.133/2021. O documento do PCA na íntegra poderá ser consultado por meio do endereço eletrônico do Portal da Transparência institucional:

https://www.portalcoren-rs.gov.br/docs/Licitacoes/PlanosContratacoesAnual/plano_anual_26118910837be4dd0f54bc7af37da1a6.pdf

2.4. A área requisitante é o Departamento de Tecnologia da Informação, sob responsabilidade do Coordenador Tiago Milioli da Rocha.

2.5. Justificativa do não parcelamento (Lote Único): Em que pese a regra do parcelamento do objeto prevista no Art. 40, § 2º, da Lei nº 14.133/2021 e na Súmula 247 do TCU, a adoção de Lote Único justifica-se técnica e economicamente pelo Princípio da Responsabilidade Única (SPOC). A telefonia em nuvem integrada por tecnologia VoIP/SaaS caracteriza-se como solução sistêmica e indivisível, na qual o software de PABX IP, os canais de comunicação (Tronco SIP), os terminais (telefones IP e headsets) e o suporte operam em regime de estreita interdependência. A fragmentação do objeto entre múltiplos fornecedores geraria severa diluição de responsabilidade técnica em caso de falhas, risco de conflito de atribuições e aumento do custo de transação para a Administração na gestão de múltiplos contratos.

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A solução a ser contratada consiste em serviço continuado de Telefonia Corporativa e Comunicação Unificada por PABX em Nuvem, no modelo SaaS, composto pelos seguintes elementos:

3.1.1. Plataforma de PABX em nuvem com gerenciamento centralizado via interface web segura (HTTPS), que conceda autonomia total à Contratante para a gestão do sistema, incluindo criação, alteração, bloqueio e exclusão de ramais, usuários, filas de atendimento, grupos de busca, Unidades de Resposta Audível (URA) e regras de roteamento de chamadas, além do fornecimento de relatórios gerenciais e operacionais.

3.1.2. Licenças para pelo menos 120 usuários ou ramais (ativos).

3.1.3. Softphones para desktop, dispositivos móveis e ambiente web.

3.1.3.1. O softphone para dispositivos móveis deve suportar "*Push Notifications*", garantindo o recebimento de chamadas em segundo plano para economizar o consumo de energia do dispositivo.

3.1.4. Fornecimento de 30 (trinta) headsets profissionais que atendam às especificações técnicas mínimas descritas a seguir, admitindo-se equipamentos de qualidade, desempenho e funcionalidade equivalentes ou superiores:

3.1.4.1. Equipamento: Headset (Protetor auricular com microfone) profissional, com conexão USB, formato biauricular (estéreo).

3.1.4.2. Conectividade: Interface de conexão nativa USB Tipo-A (USB-A), tecnologia Plug & Play (dispensando a instalação de drivers adicionais para funcionamento básico).

3.1.4.3. Arquitetura de Áudio (Biauricular): Formato estéreo (fone duplo), cobrindo ambas as orelhas, com isolamento acústico passivo para aumento do foco do operador.

3.1.4.4. Controle de Chamada Integrado: Unidade de controle integrada ao cabo contendo botões para: ajuste de volume, função Mudo (Mute) com indicador visual em LED (mudança de cor quando silenciado), e botão para atender/encerrar chamadas.

3.1.4.5. Haste de microfone ajustável e flexível, permitindo o uso do microfone tanto do lado esquerdo quanto do direito.

3.1.4.6. Compatibilidade com os principais sistemas operacionais do mercado (pelo menos o S.O. Windows 10/11).

3.1.5. Fornecimento de 80 (oitenta) telefones IP corporativos que atendam às especificações técnicas mínimas descritas a seguir, admitindo-se equipamentos de qualidade, desempenho e funcionalidade equivalentes ou superiores:

3.1.5.1. Interface de Rede: Dupla porta Ethernet Gigabit (10/100/1000 Mbps), com suporte nativo a Power over Ethernet (PoE — padrão IEEE 802.3af) em pelo menos uma das portas, permitindo a alimentação elétrica estável do terminal diretamente através do cabo de rede de dados.

3.1.5.2. O equipamento deverá acompanhar fonte de alimentação bivolt automática (110V/220V) para contingência nas localidades onde não houver infraestrutura de switches PoE disponível.

3.1.5.3. Suporte a pelo menos o protocolo SIPv2 (RFC3261), permitindo configuração de no mínimo 2 contas SIP independentes.

3.1.5.4. Tela gráfica LCD de no mínimo 2.3 polegadas com resolução de 132x64 pixels e luz de fundo (backlight).

3.1.5.5. Áudio: Áudio em alta definição (HD Voice) no monofone e no viva-voz full-duplex com cancelamento de eco acústico (AEC). Suporte aos codecs de áudio Opus, G.722, G.711 a/u e G.729.

3.1.5.6. Recursos de Telefonia: Conferência local com pelo menos 3 participantes, transferência de chamadas, chamada em espera, discagem rápida, "mudo", "não perturbe" (DND) e histórico de chamadas.

3.1.5.7. Conectividade: Entrada dedicada para conexão de headset profissional. Base de mesa articulada com inclinação ajustável.

3.1.5.8. Segurança: Suporte a criptografia de voz via TLS/SRTP, segurança de transporte de dados como L2TP/IPSec e/ou OpenVPN.

3.1.5.9. Suporte a provisionamento automático (Auto-Provisioning / RPS) compatível com os principais fabricantes e plataformas de mercado.

3.1.6. Fornecimento de 1 (um) Telefone IP Corporativo Avançado (para Telefonista) que atenda às seguintes especificações técnicas mínimas:

3.1.6.1. Suporte nativo para acoplamento de módulo de expansão de teclas, garantindo total compatibilidade e interoperabilidade com o equipamento descrito no item 3.1.7.

3.1.6.2. Interface de Rede (Telefone de Telefonista): Mínimo de 2 (duas) portas Gigabit Ethernet (10/100 /1000 Mbps) com suporte nativo a Power over Ethernet (PoE — padrão IEEE 802.3af).

3.1.6.3. O equipamento deverá acompanhar fonte de alimentação bivolt automática (110V/220V) para contingência nas localidades onde não houver infraestrutura de switches PoE disponível.

3.1.6.4. Suporte a provisionamento automático (Auto-Provisioning / RPS) compatível com os principais fabricantes e plataformas de mercado.

3.1.6.5. Conectividade: Entrada dedicada para conexão de headset profissional. Base de mesa articulada com inclinação ajustável.

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

3.1.6.6. Recursos de Telefonia: Conferência local com pelo menos 3 participantes, transferência de chamadas, chamada em espera, discagem rápida, "mudo", "não perturbe" (DND) e histórico de chamadas.

3.1.6.7.Suporte a pelo menos o protocolo SIPv2 (RFC3261), permitindo configuração de no mínimo 2 contas SIP independentes.

3.1.6.8. Áudio: Áudio em alta definição (HD Voice) no monofone e no viva-voz full-duplex com cancelamento de eco acústico (AEC). Suporte aos codecs de áudio Opus, G.722, G.711 a/u e G.729.

3.1.7. Fornecimento de 1 (um) módulo de expansão de teclas (console/teclado estendido) que atenda às seguintes especificações técnicas mínimas:

3.1.7.1. Contemplar, no mínimo, 80 (oitenta) teclas programáveis, admitindo-se o acoplamento em série (cascateamento) de dois ou mais módulos menores para atender a quantidade exigida;

3.1.7.2. As teclas devem permitir a configuração de facilidades como discagem rápida, monitoramento de linhas e monitoramento de ramais com função BLF (*Busy Lamp Field*), contendo sinalização visual em LED ou *display* LCD para indicar de forma clara os status do ramal (livre, chamando ou ocupado);

3.1.7.3. Garantir total compatibilidade técnica, lógica e de acoplamento físico nativo com o telefone IP corporativo avançado especificado no item 3.1.6, sem a necessidade de adaptações ou componentes de terceiros.

3.1.8. Tronco SIP com pelo menos 30 canais simultâneos para chamadas externas originadas e recebidas.

3.1.9. Tráfego ilimitado para chamadas locais e de longa distância nacional (com uso do código de seleção da contratada) para telefones fixos e móveis.

3.1.9.1. Para fins do pacote ilimitado descrito no item 3.1.9, consideram-se incluídas, sem qualquer custo adicional, as chamadas locais e de longa distância destinadas a números com prefixos 400X (como 4003 e 4004).

3.1.9.2. O acesso a serviços de utilidade pública e emergência (190, 192, 193, etc.) e números 0800 deverá ser garantido de forma gratuita.

3.1.9.3. A contratada deverá promover o bloqueio prévio de chamadas sainte para serviços de tarifação especial, interatividade ou entretenimento (tais como 0300, 0500, 0900 e DDI).

3.1.10. Portabilidade do número institucional (51) 3378-5500.

3.1.11. URA multinível (pelo menos 04 nívels de atendimento), grupos de toque, filas, transbordo e regras de encaminhamento.

3.1.12. Módulo de Contact Center com agentes, supervisores, filas, monitoramento em tempo real, indicadores e relatórios;

3.1.13. Módulo de gravação automática de chamadas, configurado para armazenar o áudio de até 100% das interações telefônicas (ativas e receptivas) em repositório seguro e criptografado na nuvem da Contratada (ambiente SaaS).

3.1.13.1. A solução deverá estar dimensionada e licenciada para suportar a gravação de, no no mí, 20 (vinte) ramais ou agentes simultaneamente. Caberá à Contratante definir, parametrizar e alterar, a qualquer tempo, quais ramais ou agentes terão suas chamadas gravadas, garantindo a captura integral das chamadas destes usuários sem perda ou bloqueios por limite de canais simultâneos.

3.1.13.2. A plataforma deverá disponibilizar interface web segura para auditoria, busca, reprodução e *download* dos arquivos pelos supervisores e fiscais do Coren-RS, com controle de acesso restrito (baseado em perfis) e trilha de auditoria (logs de acesso e ações).

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

3.1.13.3. A infraestrutura de armazenamento (*storage*) fornecida no escopo do SaaS deverá possuir capacidade mínima de 40 GB e garantir a retenção histórica ininterrupta de todas as gravações por um período mínimo de 90 (noventa) dias corridos, contados da data de realização de cada chamada.

3.1.13.4. Caso a ocupação do espaço de armazenamento atinja 80% (oitenta por cento) de sua capacidade total, a Contratada deverá emitir alerta automático para os fiscais da Contratante, gerar um *backup* (cópia de segurança) dos arquivos mais antigos e disponibilizá-lo para *download* e guarda definitiva pelo Coren-RS.

3.1.14. Módulo de discador automático com recursos preditivos, progressivos ou funcionalmente equivalentes, que consiga pelo menos realizar 4 chamadas automáticas simultâneas;

3.1.15. Painel gerencial ou wallboard para acompanhamento da operação de atendimento e relatórios de gestão.

3.1.16. APIs documentadas ou mecanismos equivalentes para integração com sistemas e canais institucionais;

3.1.17. Implantação, migração, configuração, testes, treinamento e operação assistida.

3.1.18. Suporte técnico, manutenção e monitoramento durante toda a vigência contratual.

3.1.19. A contratada deverá assegurar a disponibilidade mensal mínima de 99%, bem como atendimento técnico compatível com a criticidade dos serviços de comunicação institucional.

3.1.20. A infraestrutura em nuvem (*datacenter*) da solução deverá estar fisicamente localizada no Brasil ou, na hipótese de utilização de datacenters situados no exterior, a Contratada deverá comprovar estar em conformidade com as regras de Transferência Internacional de Dados Pessoais previstas no Art. 33 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 - LGPD) e nas regulamentações expedidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

3.1.21. É desejável (opcional) que a infraestrutura em nuvem (*datacenter)* observe padrões reconhecidos de segurança da informação, a exemplo das normas ISO 27001, SOC 2 ou equivalentes, admitindo-se a comprovação de conformidade mediante certificados, relatórios de auditoria ou atestados de capacidade técnica.

5.1.22. Desmobilização e Portabilidade de Dados: A contratada deverá fornecer um Plano de Desmobilização ao fim do contrato, garantindo a exportação irrestrita de todas as gravações, históricos de chamadas e relatórios para a autarquia, prevenindo o "vendor lock-in" (dependência do fornecedor).

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1 O objeto principal deste edital (PABX Virtual) deverá ser instalado em Datacenter da contratada e os equipamentos telefônicos, softphones deverão ser entregues, instalados e configurados de forma física na Sede e na forma física ou remota nas Subseções conforme localidades abaixo:

- Sede: Av Plinio Brasil Milano, 1155 Porto Alegre RS – CEP: 90480-165;
- Subseção de Caxias do Sul: Rua Pinheiro Machado, nº 2.659, sala 602 – CEP: 95020-172;
- Subseção de Passo Fundo: Rua Moron, nº 1324, sala 703 – CEP: 99010-031;
- Subseção de Santa Cruz: Rua Vinte e Oito de Setembro, nº 221, sala 504 – CEP: 96810-042;
- Subseção de Santa Maria - Rua Dr. Alberto Pasqualini, nº 35, sala 101, Centro – CEP: 97015-010;
- Subseção de Santa Rosa - Rua Minas Gerais, nº 55, sala 604 – CEP: 98780-118;
- Subseção de Pelotas - Rua Barão de Santa Tecla, nº 583, sala 705 – CEP: 96010-140;

- Subseção de Uruguaiana - Rua Quinze de Novembro, nº 1426, sala 20 – CEP: 97501-570.

4.1.2. Assegurar a continuidade do atendimento telefônico institucional;

4.1.3. A solução deverá preservar o número telefônico institucional (51) 3378-5500, mediante a coordenação e execução do processo de portabilidade numérica pela Contratada.

4.1.4. Melhorar a capacidade de atendimento aos profissionais de enfermagem e demais públicos;

4.1.5. Reduzir o Tempo Médio de Espera (TME) nas filas de atendimento;

4.1.6. Reduzir a taxa de abandono de chamadas;

4.1.7. Permitir a distribuição organizada de chamadas entre setores, equipes e agentes;

4.1.8. Disponibilizar recursos de atendimento automatizado por URA;

4.1.9. Viabilizar a operação de atendimento presencial, remoto e híbrido;

4.1.10. Possibilitar a supervisão, monitoramento e geração de relatórios sobre o desempenho do atendimento;

4.1.11. Permitir a gravação e a rastreabilidade das interações telefônicas;

4.1.12. Apoiar campanhas de recuperação de créditos, regularização cadastral e outras comunicações institucionais por meio de discador automático;

4.1.13. Permitir a integração da telefonia com sistemas institucionais, soluções de inteligência artificial (como transcrição das ligações e atendimento das chamadas por "voicebot") e, quando aplicável, com canais digitais (incluindo Whatsapp Business API) — notadamente plataformas de CRM, ferramentas de colaboração e aplicativos de mensageria.

4.1.14. Reduzir a dependência de infraestrutura física própria de PABX e simplificar sua administração;

4.1.16. Garantir escalabilidade da solução conforme a evolução das necessidades institucionais;

4.1.17. A Contratada deverá assegurar a disponibilidade mensal mínima de 99% (noventa e nove por cento) para a plataforma em nuvem, medida mensalmente e aferida conforme o IMR previsto no Capítulo 8 deste Termo de Referência.

Requisitos de Capacitação

4.2. A execução contratual deverá incluir treinamento presencial ou remoto, com carga horária mínima de 8 (oito) horas para administradores do Departamento de TI, supervisores de atendimento e usuários finais, abrangendo:

4.2.1. Administradores de TI: gestão de ramais, usuários, rotas, acessos e configurações da plataforma;

4.2.2. Supervisores de atendimento: gestão de filas, relatórios, monitoramento em tempo real e auditoria de gravações;

4.2.3. Usuários finais e agentes: operação de softphones, telefones IP, headsets e terminais telefônicos;

4.2.4. O treinamento deverá ser ministrado antes do go-live definitivo da solução, podendo ser realizado de forma presencial na Sede do Coren-RS em Porto Alegre ou remoto por videoconferência, a critério e conveniência da Contratante.

4.2.5. A Contratada deverá disponibilizar material didático em língua portuguesa (manuais, guias rápidos e vídeos tutoriais) para todos os perfis de usuários, acessível durante toda a vigência contratual.

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal de 1988, Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos), Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

dezembro de 2022 (contratações de TIC), Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021 (pesquisa de preços), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações) e regulamentações da ANATEL, Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17) do Ministério do Trabalho e Emprego (ergonomia — quando aplicável aos headsets), Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) — logística reversa de equipamentos e demais legislações e normas aplicáveis.

Requisitos de Manutenção

4.4. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas e preventivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades:

4.4.1. Manutenção corretiva: restauração da solução ou de seus componentes em caso de falha, incidente ou degradação de qualidade, nos prazos estabelecidos no IMR;

4.4.2. Manutenção preventiva: ações programadas de atualização de software, patches de segurança e verificações periódicas da plataforma, preferencialmente realizadas fora do horário de expediente, com comunicação prévia à Contratante com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas;

4.4.3. Manutenção evolutiva: a solução deverá ser atualizada para novas versões disponibilizadas pela fabricante durante a vigência contratual, sem custos adicionais para o Coren-RS;

4.4.4. Eventuais manutenções preventivas que impliquem interrupção do serviço deverão ser previamente aprovadas pela Contratante e comunicadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas

Requisitos Temporais

4.5. Os serviços de implantação deverão ser concluídos no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados da assinatura do contrato e da emissão da Ordem de Serviço de implantação, conforme o cronograma detalhado no item 4.6 deste Termo de Referência.

4.6. A execução dos serviços de implantação observará o seguinte cronograma estimado:

Etapa	Atividades	Prazo	Critério de Aceite
Etapa 1: Alinhamento e Parametrização	Reunião de *kick-off*; Mapeamento de ramais, filas e URA;	D+1 a D+3	Relatório de mapeamento aprovado;
Etapa 2: Ativação Lógica	Liberação do ambiente em nuvem e credenciais; Ativação da plataforma	D+4 a D+8	Ambiente PABX em Nuvem ativo para configuração
Etapa 3: Entrega de Hardware	Entrega de terminais físicos (telefones IP e headsets)	D+4 a D+30	Nota Fiscal dos terminais entregue ao Coren-RS (confirmação de aceite).
Etapa 4: Adequação de Infraestrutura	Configuração e suporte remoto para parametrização da rede e infraestrura local	D+6 a D+10	Rede local homologada para tráfego de voz e dados
Etapa 5: Homologação e Capacitação	Testes lógicos; Treinamento de usuários;	D+11 a D+14	Termo de Aceite Técnico Parcial emitido

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

Etapa 6: Operação Temporária	Go-live via número provisório; Limite por parte da contratada solicitar a portabilidade	D+15 a D+20	Coren-RS operando na nova plataforma sem indisponibilidade
Etapa 7: Ativação Definitiva e Operação Assistida	Conclusão da portabilidade do Nº (51) 3378-5500; 10 (dez) dias de operação assistida pós-portabilidade	D+21 a D+30	Portabilidade homologada; Termo de Aceite emitido

4.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.8. Todos os prazos, quando não expressos de forma contrária, serão considerados em dias corridos.

4.9. Na execução dos serviços continuados, deverão ser observados os seguintes prazos de atendimento a incidentes (SLA):

Atividade/Incidente	Prazo máximo de início de atendimento (em dia útil)	Prazo máximo de solução (em dias úteis)
Incidente Crítico (Plataforma indisponível / todos os ramais sem comunicação)	1 (uma) hora	4 (quatro) horas corridas
Incidente de Alto Impacto (degradação severa de qualidade de voz ou falha em módulo crítico)	2 (horas) horas	8 (oito) horas corridas
Incidente de Médio Impacto (falha em ramal individual ou funcionalidade não crítica)	1 (um) dia útil	2 dias úteis
Incidente de Baixo Impacto / Requisição de Serviço	1 (um) dia útil	5 dias úteis

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

4.9.1. Para incidentes classificados como de **Médio Impacto, Baixo Impacto** ou **Requisições de Serviço**, o atendimento e o suporte técnico serão prestados obrigatoriamente em horário comercial (de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h, exceto feriados nacionais).

4.9.2. Para incidentes classificados como **Crítico** (indisponibilidade da plataforma ou de todos os ramais) ou de **Alto Impacto** (degradação severa da qualidade ou falha em módulo crítico), o regime de suporte técnico, abertura de chamados e contagem dos prazos máximos de início de atendimento e de solução (SLA) será de **24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana (regime 24/7/365)**, de forma ininterrupta, não se limitando ao horário de expediente do Coren-RS.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.10. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na na LGPD (Lei nº 13.709/2018), além de:

4.10.1. Criptografia de voz via TLS/SRTP nos terminais IP e na plataforma;

4.10.2. Autenticação segura de usuários na plataforma de administração;

4.10.3. Controle granular de perfis e permissões de acesso (administrador, supervisor, agente, usuário final);

4.10.4. Trilhas de auditoria e logs de acesso, configurações e chamadas;

4.10.5. Proteção de dados pessoais dos profissionais de enfermagem eventualmente presentes nas gravações, com controle de acesso restrito;

4.10.6. O datacenter da solução deverá estar fisicamente localizado no Brasil ou o fornecedor deverá garantir conformidade integral com as regras de transferência internacional da LGPD;

4.10.7. É desejável que a infraestrutura em nuvem observe padrões reconhecidos de segurança da informação, a exemplo das normas ISO 27001 ou SOC 2, admitindo-se comprovação mediante certificados ou relatórios de auditoria.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.11. Os serviços e equipamentos deverão estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais, baseadas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.11.1. Sustentabilidade e Logística Reversa: os equipamentos físicos (telefones IP e headsets) fornecidos sob locação deverão possuir comprovação de baixo consumo de energia ou certificações equivalentes. A Contratada assumirá a responsabilidade integral pela logística reversa e pelo descarte ecológico de todos os equipamentos físicos que atinjam o fim de sua vida útil ou que sejam recolhidos ao término da vigência contratual, em estrita conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e o Decreto nº 10.240/2020;

4.11.2. Acessibilidade Digital: é desejável que as interfaces da solução — softphones, painéis de operação e plataformas de administração — possuam recursos de acessibilidade compatíveis com tecnologias assistivas nativas dos sistemas operacionais, com alinhamento às diretrizes WCAG (Web Content Accessibility Guidelines);

4.11.3. Ergonomia: é desejável que os headsets fornecidos estejam em conformidade com a Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17) do Ministério do Trabalho e Emprego, garantindo saúde ocupacional e conforto aos operadores em jornadas contínuas de atendimento.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.12. Os serviços deverão ser executados observando-se as seguintes diretrizes de arquitetura tecnológica:

4.12.1. Plataforma em nuvem (SaaS): a solução de PABX deverá ser integralmente hospedada em datacenter da Contratada, dispensando a aquisição ou manutenção de servidores físicos pelo Coren-RS;

4.12.2. Protocolo SIP: a plataforma deverá suportar o protocolo SIPv2 (RFC 3261), sendo compatível com os terminais IP e softphones especificados;

4.12.3. Softphone multiplataforma: A Contratada deverá fornecer aplicativo proprietário ou licenciado compatível de forma nativa com os sistemas operacionais Windows 10 e 11 (plataformas de desktop), Android (versão 10 ou superior) e iOS (versão 14 ou superior), além de suporte a WebRTC para operação direta via navegadores web homologados (Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox), contendo obrigatoriamente suporte a *Push Notifications* para recebimento de chamadas em segundo plano.

4.12.4. Integração via API: a plataforma deverá disponibilizar APIs REST documentadas ou webhooks para integração com sistemas institucionais do Coren-RS, CRM, canais de mensageria (WhatsApp Business API) e soluções de inteligência artificial;

4.12.5. Qualidade de Voz (QoS): a solução deverá suportar e recomendar a implementação de QoS (Quality of Service) na rede local do Coren-RS para priorização do tráfego de voz sobre dados;

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

4.12.5.1. A plataforma em nuvem deverá ser configurada pela Contratada para priorizar dinamicamente a utilização de codecs de áudio em alta definição (HD Voice - Opus ou G.722). A utilização de codecs de alta compressão e menor banda (como o G.729) só será permitida de forma excepcional e automatizada pela plataforma em cenários onde houver degradação extrema da largura de banda da internet local do usuário, visando garantir a resiliência e a estabilidade da chamada.

4.12.6. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.13. Os serviços deverão observar os seguintes requisitos de projeto e de implementação:

4.13.1. O ambiente de PABX em Nuvem deverá ser configurado para refletir os fluxos operacionais do Coren-RS, incluindo: estrutura de ramais por setor e subseção, regras de roteamento de chamadas, menus da URA multinível, grupos de toque, filas de atendimento e transbordo;

4.13.2. A ativação, parametrização e go-live da solução lógica (plataforma em nuvem e softphones) são independentes do cronograma de entrega física dos terminais IP e headsets. Eventuais atrasos na entrega de hardware não autorizam a postergação das etapas de configuração, treinamento ou portabilidade numérica;

4.13.3. A Contratada deverá mapear previamente os fluxos internos de cada setor, filas de Contact Center, regras de transbordo e menu multinível da URA, realizando a parametrização completa para refletir e otimizar os processos do Coren-RS;

4.13.4. A Contratada deverá auxiliar a equipe técnica do Coren-RS na avaliação e preparação da infraestrutura de rede local para assegurar que a rede esteja apta a receber os terminais IP e h*eadsets*.

Requisitos de Implantação

4.14. Os serviços de implantação deverão observar:

4.14.1. Operação paralela durante a fase de implantação: a solução nova e a atual deverão coexistir de forma paralela durante as fases de parametrização, testes e treinamento, garantindo a continuidade do atendimento;

4.14.2. Fornecimento de número externo temporário (contingência): caso necessário para evitar descontinuidade durante a portabilidade, a Contratada deverá disponibilizar número externo receptivo provisório integrado à nova plataforma, sem qualquer ônus adicional ao Coren-RS, assegurando o pleno funcionamento do serviço;

4.14.3. O procedimento de ativação definitiva da portabilidade numérica (cut-over) deverá ser agendado preferencialmente fora do horário de expediente regular do Conselho, visando mitigar impactos e eliminar riscos de indisponibilidade durante o horário de atendimento ao público;

4.14.4. A migração definitiva do número (51) 3378-5500 estará condicionada à emissão de aceite técnico pela equipe de fiscalização do Coren-RS, após validação da estabilidade operacional, qualidade de voz e conformidade dos fluxos parametrizados;

4.14.5. Ao término da vigência contratual, a Contratada deverá apresentar Plano de Desmobilização com prazo mínimo de 90 (noventa) dias de antecedência, garantindo a exportação irrestrita de gravações, históricos, relatórios e configurações em formatos abertos.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.15. O prazo de garantia dos equipamentos (telefones IP e headsets) fornecidos sob regime de locação será mantido durante toda a vigência contratual, sendo de responsabilidade integral da Contratada a substituição de equipamentos defeituosos no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da comunicação do defeito.

4.16. As atualizações de firmware e software da plataforma PABX em Nuvem, bem como eventuais expansões de funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante, deverão ser aplicadas pela Contratada durante a vigência contratual, sem custos adicionais ao Coren-RS.

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

Requisitos de Experiência Profissional

4.17. Os serviços de implantação, configuração, suporte e manutenção deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos e na tecnologia em questão, com todos os recursos ferramentais necessários à prestação dos serviços.

4.18. A Contratada deverá comprovar, mediante solicitação da Contratante a qualquer momento durante a vigência contratual e a execução dos serviços, que os profissionais responsáveis pela implantação possuem as devidas certificações ou comprovações de treinamento técnico nas soluções e tecnologias envolvidas no escopo do objeto, tais como PABX em Nuvem, VoIP, SIP, Contact Center, softphones e terminais IP.

Requisitos de Formação da Equipe

4.19. A equipe técnica da Contratada responsável pela implantação e pelo suporte deverá ser composta por pelo menos 1 (um) profissional com formação técnica ou superior em Telecomunicações, Redes, Ciência da Computação, Sistemas de Informação ou áreas correlatas, ou com experiência comprovada mínima de 1 (um) ano em soluções de telefonia em nuvem.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.20. A execução dos serviços de implantação estará condicionada ao recebimento, pelo Contratado, de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.21. Para os serviços continuados de suporte e manutenção durante a vigência, o Contratado deverá fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma:

4.21.1. Suporte para incidentes em horário comercial, entre 8h às 17h, de segunda a sexta-feira (exceto feriados nacionais), por telefone, WhatsApp corporativo, sistema de chamados e e e-mail.

4.22. A Contratada deverá disponibilizar sistema de abertura e acompanhamento de chamados (helpdesk ou ITSM), com número de protocolo, registro de histórico e acesso às informações pelo Coren-RS.

4.23. A execução dos serviços deverá ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.24. O Contratado deverá observar integralmente os seguintes requisitos de Segurança da Informação e Privacidade:

4.24.1. Assinatura do Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo por parte do representante legal da Contratada;

4.24.2. Assinatura de Termo de Ciência por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na execução contratual;

4.24.3. Comunicação imediata ao Gestor do Contrato em caso de incidentes de segurança, vazamento de dados ou acesso não autorizado a informações do Coren-RS;

4.24.4. Cumprimento integral das disposições da LGPD (Lei nº 13.709/2018) no que se refere ao tratamento de dados pessoais de profissionais de enfermagem eventualmente presentes nas gravações ou nos sistemas integrados;

4.24.5. Tratamento dos dados do Coren-RS como informações confidenciais, vedada sua divulgação, reprodução, cessão ou utilização para fins alheios ao objeto contratual.

Vistoria

4.25. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços, em razão da natureza predominantemente remota da solução (PABX em Nuvem/SaaS), que independe de infraestrutura física no órgão para sua operação.

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

Subcontratação

4.26. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, em razão da adoção do Princípio da Responsabilidade Única (SPOC), que exige que um único fornecedor responda integralmente pela entrega, estabilidade, cumprimento dos SLAs e suporte técnico de ponta a ponta da solução de voz do Coren-RS.

Da exigência de amostra

4.27. Não será exigida apresentação de amostras físicas, em razão das características do objeto contratado (serviço de software em nuvem/SaaS). Para os equipamentos (telefones IP e headsets), os requisitos técnicos mínimos constam no item 3.2 deste Termo de Referência e serão verificados na fase de habilitação técnica mediante apresentação de catálogos, fichas técnicas ou comprovação de certificação ANATEL.

Indicação de marcas ou modelos

4.28. Na presente contratação, não haverá exigência ou indicação de marca, fabricante, modelo ou plataforma específica. A solução e os equipamentos ofertados deverão atender integralmente às especificações técnicas, parâmetros de desempenho e padrões de qualidade exigidos neste Termo de Referência.

Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

4.29. Não há vedação à utilização de qualquer marca ou produto específico na execução desta contratação. Serão aceitos quaisquer produtos, fabricantes ou soluções, desde que comprovado o atendimento rigoroso a todas as especificações técnicas, normativas de segurança e requisitos mínimos descritos neste instrumento.

Da exigência de carta de solidariedade

4.30. Não será exigida carta de solidariedade emitida pelo fabricante para esta contratação, em razão das características do objeto licitado.

Garantia da contratação

4.31. Não haverá exigência de garantia de execução contratual prevista nos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, considerando-se:

a) o valor global do contrato não caracteriza contratação de grande vulto;

b) o objeto é serviço continuado com faturamento mensal proporcional à execução;

c) o modelo *SaaS* reduz o risco de inadimplemento total, pois os serviços podem ser suspensos imediatamente em caso de descumprimento.

Margem de Preferência

4.32. Não foi identificado decreto vigente que estabeleça margem de preferência para o objeto desta contratação.

Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta

4.33. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

4.33.1. Extensão territorial da prestação dos serviços: Sede (Porto Alegre/RS) e 7 (sete) Subseções em cidades do interior do Rio Grande do Sul;

4.33.2. Média de chamadas simultâneas: 26 (vinte e seis) chamadas simultâneas, com pico máximo de 30 (trinta), apurado com base em relatórios de tráfego do período setembro/2025 a agosto/2026;

4.33.3. Média mensal de minutos de saída: 2.784 minutos (com pico de 4.607 minutos Agosto de 2026);

4.33.4. Estimativa de acréscimo com discador automático (setor de Arrecadação): +1.200 minutos/mês, elevando a média de chamadas de saída de 2.784 minutos para aproximadamente 4.000 minutos/mês;

Coren-RS | Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

4.34.5. Os equipamentos (telefones IP e headsets) serão fornecidos sob regime de locação, permanecendo de propriedade da Contratada durante toda a vigência contratual, devendo ser recolhidos ao término;

4.34.6. Os quantitativos representam a necessidade inicial estimada. A Administração será faturada apenas pelos equipamentos e licenças efetivamente ativados.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução;

5.1.2. Encaminhar formalmente as demandas por meio de Ordens de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

5.1.3. Receber o objeto fornecido pelo Contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas pelos fiscais;

5.1.4. Aplicar ao Contratado as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento ao Contratado dentro dos prazos preestabelecidos no contrato;

5.1.6. Comunicar ao Contratado todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços;

5.1.7. Fornecer à Contratada os documentos e procurações necessários para a tramitação do processo de portabilidade numérica junto à operadora doadora;

5.1.8. Mapear, com apoio da Contratada, os fluxos internos de atendimento, ramais, filas e menus de URA antes do início da implantação;

5.1.9. Validar e emitir aceites técnicos em cada etapa do cronograma de implantação;

5.1.10. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do Contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.11. Prever que os dados, gravações, históricos, relatórios e configurações gerados durante a execução contratual pertençam ao Coren-RS.

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

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

5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato;

5.2.3. Executar os serviços de implantação conforme o cronograma definido no item 4.6, mantendo o Coren-RS informado sobre o andamento de cada etapa;

5.2.4. Coordenar e executar integralmente o processo de portabilidade numérica do número (51) 3378- 5500 junto às operadoras envolvidas;

5.2.5. Garantir a disponibilidade mensal mínima de 99% da plataforma em nuvem, conforme o IMR;

5.2.6. Disponibilizar suporte técnico durante o horário comercial para incidentes durante toda a vigência contratual;

5.2.7. Manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações do Coren-RS, incluindo dados pessoais de profissionais de enfermagem;

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

5.2.8. Realizar treinamento dos usuários conforme requisitos do item 4.2;

5.2.9. Realizar a logística reversa dos equipamentos físicos ao término do contrato ou em caso de defeito;

5.2.10. Garantir a exportação de todas as gravações, históricos e dados ao término da vigência, em formatos abertos;

5.2.11. Apresentar Plano de Desmobilização com antecedência mínima de 90 dias do término da vigência;

5.2.12. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições de habilitação apresentadas no processo licitatório;

5.2.13. Reparar quaisquer danos causados à Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes ou empregados;

5.2.14. Ceder ao Coren-RS os direitos sobre os dados, gravações, relatórios e configurações gerados durante a execução contratual.

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução: em até 3 (três) dias da assinatura do contrato;

6.1.2. Metodologia de execução: a implantação será realizada em etapas sequenciais e interdependentes, conforme cronograma do item 4.6, garantindo operação paralela entre a solução atual e a nova plataforma durante todo o período de implantação;

6.1.3. Cronograma de realização dos serviços de implantação: conforme item 4.6 deste Termo de Referência, com prazo total de 30 (trinta) dias corridos;

6.1.4. Prestação dos serviços continuados: após o go-live definitivo (Etapa 7), os serviços de suporte, manutenção, monitoramento e tráfego de voz serão prestados de forma continuada, mensalmente, durante toda a vigência de 36 meses

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados nas dependências do Coren-RS (Sede e Subseções) listadas no item 4.1.1 deste Termo de Referência, além do ambiente de nuvem da Contratada (datacenter).

6.3. Os serviços de suporte e atendimento de incidentes serão prestados nos horários definidos no item 4.21 deste Termo de Referência.

6.3.1. As manutenções preventivas com janela de indisponibilidade, quando necessárias, serão realizadas preferencialmente em finais de semana ou fora do horário de expediente regular do Conselho (8h às 18h, de segunda a sexta-feira), com comunicação prévia de 48 horas.

Materiais a serem disponibilizados

6.4. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar:

6.4.1. Plataforma de PABX em Nuvem completamente configurada e operacional, com as funcionalidades especificadas no item 3.2;

6.4.2. 80 (oitenta) Telefones IP corporativos com dupla porta Gigabit;

6.4.3. 1 (um) Telefone IP Avançado (Telefonista) com 1 (um) módulo de expansão de 80 teclas;

6.4.4. 30 (trinta) Headsets profissionais biauriculares USB-A com controle de chamada integrado;

6.4.5. Todos os cabeamentos, conectores e acessórios necessários à instalação dos terminais IP;

6.4.6. Manuais técnicos e materiais de treinamento em língua portuguesa.

Formas de transferência de conhecimento

6.5. A transferência do conhecimento deverá ser realizada conforme segue:

6.5.1. Treinamento presencial ou remoto para administradores, supervisores e usuários finais, conforme item 4.2;

6.5.2. Disponibilização de manuais, guias rápidos e vídeos tutoriais em português, acessíveis via portal ou repositório durante toda a vigência contratual;

6.5.3. Sessões de acompanhamento técnico (operação assistida) por 10 (dez) dias corridos após o go-live definitivo (Etapa 7).

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.6. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.6.1. Apresentação do Plano de Desmobilização pela Contratada com antecedência mínima de 90 (noventa) dias do término da vigência;

6.6.2. Exportação de todas as gravações, históricos de chamadas, relatórios e configurações em formatos abertos e não proprietários para mídia ou sistema indicado pelo Coren-RS, sem custos adicionais;

6.6.3. Transferência dos números telefônicos para nova operadora ou plataforma, mediante coordenação da Contratada com a operadora receptora;

6.6.4. Recolhimento de todos os equipamentos físicos (telefones IP, headsets, módulos de expansão) fornecidos sob locação;

6.6.5. Emissão do Termo de Encerramento Contratual pela Contratante após a verificação do cumprimento de todas as obrigações de desmobilização.

Mecanismos formais de comunicação

6.7. São definidos como mecanismos formais de comunicação entre a Contratante e o Contratado:

I) Ordem de Serviço (OS);

II) Ata de Reunião;

III) Ofício;

IV) Sistema eletrônico de abertura de chamados (*helpdesk*);

V) E-mails e Cartas com confirmação de recebimento;

VI) Notificações via sistema COMPRASNET ou PNCP, quando cabível.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.8. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante.

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51

6.9. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e o Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados diretamente envolvidos na contratação, serão apresentados na Reunião Inicial.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

7.5. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.6. O Contratado não necessitará manter preposto fisicamente no local de execução do objeto, dada a natureza remota da solução (SaaS/nuvem), devendo, contudo, garantir disponibilidade de contato imediato nos prazos de atendimento definidos no item 4.9.

7.7. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

Reunião Inicial

7.8. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.10.1 Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.10.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.10.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.10.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.10.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Rotinas de Fiscalização

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51

7.11. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

7.12. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7.13. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

7.14. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.15. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.16. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.17. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

7.18. O Fiscal Técnico do contrato acompanhará a execução do contrato para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas, anotando no histórico de gerenciamento todas as ocorrências relacionadas à execução.

7.19. A fiscalização técnica abrangerá, especificamente:

7.19.1. Verificação mensal do Relatório de Disponibilidade da plataforma (meta: ≥99%);

7.19.2. Monitoramento do cumprimento dos SLAs de atendimento a incidentes;

7.19.3. Verificação da qualidade de voz reportada pelos usuários;

7.19.4. Acompanhamento da entrega e funcionamento dos equipamentos;

7.19.5. Validação dos relatórios mensais de chamadas, filas e Contact Center fornecidos pela Contratada.

7.20. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

Fiscalização Administrativa

7.20. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.21. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

Gestor do Contrato

7.23. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51

7.23.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.23.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

7.23.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.23.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.23.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.23.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.23.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.23.8. receber e dar encaminhamento imediato:

7.23.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

7.23.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo I.

8.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

8.2.1. não produziu os resultados acordados,

8.2.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.2.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

Recebimento

8.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de *5* (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

8.4.1 Não se tratando de obra ou serviço de engenharia, para fins de recebimento provisório será considerado como conclusão do objeto ou etapa para fins de permitir o recebimento provisório, o último dia do mês da prestação do serviço, considerando que o serviço é faturado mensalmente

8.5. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.6. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

8.7. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

8.8. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.9. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período mensal para fins de faturamento.

8.10. Ao final de cada período/evento de faturamento:

8.10.1. o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

8.11. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

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

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

8.14. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

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

8.16. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.17. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de *5* (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.17.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

Coren-RS | Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

8.17.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

8.17.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

8.17.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.17.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

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

8.19. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

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

Procedimentos de Teste e Inspeção

8.21. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.21.1. Inspeção Física e Documental dos Equipamentos: Conferência quantitativa e qualitativa dos telefones IP e headsets entregues na Sede e nas Subseções, verificando a aderência estrita às especificações mínimas exigidas (ex: portas Gigabit Ethernet, conexão USB-A, tecnologia *Plug & Play*, selo de homologação da ANATEL e integridade física dos aparelhos);

8.21.2. Testes Funcionais de Roteamento e Plataforma (URA e Filas): Realização de chamadas de teste (simulando atendimento externo e tráfego interno) para validar a correta configuração da árvore da URA multinível, regras de transbordo, distribuição de chamadas nas filas de atendimento, acesso ao correio de voz e funcionamento da gravação automática das chamadas;

8.21.3. Homologação da Portabilidade e Qualidade de Voz: Confirmação da efetivação da portabilidade do número institucional (51) 3378-5500. Serão realizados testes práticos de chamadas simultâneas (entrada e saída via Tronco SIP) para aferir a qualidade do áudio (HD Voice), atestando a ausência de latência, *jitter* ou eco, bem como o correto funcionamento do aplicativo *softphone* nos dispositivos móveis (incluindo o recebimento de chamadas em segundo plano via *Push Notifications*) e desktops;

8.21.4. Validação do Módulo de Contact Center e Discador Automático: Teste prático de usabilidade do painel de supervisão (*wallboard*), validação da geração e extração de relatórios gerenciais e simulação de uma campanha ativa utilizando o discador automático preditivo inteligente para o setor de Arrecadação;

8.21.5. Verificação da Capacitação e Operação Assistida: Confirmação da entrega das credenciais de administração, validação da efetiva realização do treinamento para as equipes do Coren-RS (com a devida lista de presença e entrega dos manuais) e ateste de estabilidade do sistema ao final do período de 10 (dez) dias de operação assistida.

Liquidação

8.23. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO em 30/09/2026 16:47:51.

8.24. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.25. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

I) o prazo de validade;
II) a data da emissão;
III) os dados do contrato e do órgão contratante;
IV) o período respectivo de execução do contrato;
V) o valor a pagar; e
VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.26. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

8.27. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.28. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.28.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.28.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.29.Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

8.30. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.31. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

8.32. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

8.34. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.35. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

Forma de pagamento

8.36. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

8.37. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

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

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

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

Reajuste

8.40. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data da assinatura do contrato.

8.41. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

8.43. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

8.44. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

8.45. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

8.46. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

8.47. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

8.48. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

8.48.1.A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.48.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.48.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

8.48.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

8.49. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

9. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

9.1. Serão aplicadas à Contratada, pelas infrações administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021, as seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa;

III - impedimento de licitar e contratar;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.2. Na aplicação das sanções serão considerados:

I - A natureza e a gravidade da infração;

II - As peculiaridades do caso concreto;

III - Circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV - Danos causados ao Contratante;

V - Adoção ou aprimoramento de programa de integridade.

9.3. Nos casos de inadimplemento, as ocorrências serão registradas pelo Contratante, conforme a tabela abaixo:

Id	*Ocorrência*	*Glosa / Sanção*
01	Atraso não justificado no cumprimento das etapas do Cronograma de Implantação e Transição (Setup)	Multa moratória de 0,5% ao dia sobre o valor do Setup (Item 1.8), até o limite de 20 dias. A partir do 21º dia, configura-se inexecução parcial.
02	Atraso por culpa exclusiva da Contratada na solicitação ou condução da Portabilidade Numérica do número (51) 3378-5500.	Multa moratória de 0,5% ao dia sobre o valor mensal do contrato, limitada a 15 dias.
03	Atraso na entrega dos equipamentos físicos (telefones IP e headsets em locação).	Multa moratória de 0,3% ao dia sobre o valor mensal da parcela de equipamentos em atraso, até o limite de 30 dias, não impedindo a ativação lógica via softphone.
04	Descumprimento dos prazos de manutenção corretiva e atendimento de incidentes (SLA)	Advertência. Reincidência: Multa compensatória de 1% a 3% sobre o valor da fatura mensal do mês da ocorrência.

Coren-RS | Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

05	Indisponibilidade total ou parcial não programada da plataforma em nuvem abaixo do SLA do IMR (<99%).	Aplicação do desconto/glosa previsto no IMR (Capítulo 8). Caso a indisponibilidade seja contínua por mais de 24h, multa de 5% sobre o valor mensal do contrato.
06	Expurgo/descarte precoce de gravações telefônicas antes do prazo regulamentar de 90 dias de retenção ininterrupta.	Multa compensatória de 5% sobre o valor mensal do contrato por ocorrência, além de restauração compulsória do backup.
07	Fornecimento ou utilização de equipamentos (telefones/headsets) em desacordo com as especificações do TR.	Advertência e notificação para substituição em até 5 dias úteis. Caso não substituído, multa de 0,2% ao dia sobre o valor mensal dos itens afetados.
08	Falha na reposição de equipamentos defeituosos dentro do prazo contratual (10 dias)	Multa moratória de 0,5% ao dia sobre o valor mensal da locação do equipamento defeituoso, até a efetiva substituição.
09	Descumprimento das normas de Segurança da Informação e Privacidade (LGPD) ou vazamento de dados sem prejuízo gravíssimo	Multa compensatória de 3% a 5% sobre o valor global do contrato e exigência de sanamento imediato em até 48 horas.
10	Uso indevido, vazamento doloso de dados ou quebra injustificada do Termo de Sigilo e Confidencialidade.	Multa compensatória de 10% sobre o valor global do contrato, rescisão contratual e instauração de processo de Declaração de Inidoneidade.
11	Recusa injustificada em realizar a exportação de gravações, dados e relatórios no encerramento contratual (Desmobilização)	Multa compensatória de 10% sobre o valor global do contrato e retenção do pagamento do último mês até a entrega integral dos dados.
12	Inexecução Parcial com Grave Dano: Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.	Multa compensatória de 5% a 15% sobre o valor global do contrato, sem prejuízo da eventual rescisão unilateral do contrato e das demais penalidades previstas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021.
13	Uso indevido de dados ou informações sigilosas do contrato	Penalidade de multa de 5% sobre o valor total do contrato e possibilidade de rescisão contratual.
14	Reincidência no descumprimento de qualquer outra obrigação contratual sem previsão específica.	Advertência formal. Em caso de reincidência, multa compensatória de 1% a 2% sobre o valor da fatura mensal.
15	Degradação na Qualidade do Áudio: Ocorrência de problemas sistêmicos na qualidade de voz (tais como eco, *jitter*, latência excessiva, áudio picotado, ruídos ou voz robotizada) nas chamadas ativas ou receptivas, decorrentes de falha na plataforma em nuvem, nos *codecs* ou no Tronco SIP da Contratada.	Notificação para sanamento no prazo de até 4 (quatro) horas. Persistindo a degradação sem justificativa técnica aceita, multa compensatória de 2% a 5% sobre o valor da fatura mensal por dia de ocorrência.
	Incompletamento de Chamadas Receptivas: Falha no recebimento ou completamento de chamadas externas direcionadas ao Coren-RS (ligações que não completam, emissão indevida de sinal de	Multa moratória de 1% ao dia sobre o valor da fatura mensal até a normalização do tráfego. Se o problema

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51

16	ocupado, chamadas mudas ao atender ou queda sistemática na URA/filas) por culpa da infraestrutura em nuvem, roteamento ou Tronco SIP da Contratada.	afetar mais de 50% das chamadas receptivas por período superior a 8 horas, aplica-se multa compensatória de 5% a 10% sobre o valor da fatura mensal.

9.4. Demais definições referentes as Glosas, encontram-se em Apêndice anexo a este Termo de Referência - Níveis Mínimos de Serviços.

9.5. As penalidades serão aplicadas conforme os critérios de razoabilidade e proporcionalidade da Lei nº 14.133/2021.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço global.

Regime de Execução

10.2.O regime de execução do contrato será por empreitada por preço unitário.

Exigências de habilitação

10.3. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

10.4. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

10.5. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

10.6. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor;

10.7. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.8. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

10.9. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.10. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

10.11. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

10.;12. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

10.13. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

10.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

10.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.19. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, o u outra equivalente, na forma da lei.

10.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

10.24. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

10.25. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

Qualificação Técnica

10.26. Para fins de qualificação técnica, a Contratada deverá apresentar, no mínimo:

10.26.1. Pelo menos 2 (dois) atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a prestação de serviços de PABX em Nuvem (VoIP/SaaS/Cloud PBX) com, no mínimo, 60 (sessenta) ramais/usuários ativos e pelo menos 15 canais SIP Trunk, por prazo não inferior a 12 (doze) meses consecutivos, compatível em características com o objeto desta contratação;

10.26.2. Comprovação de que a solução ofertada possui Certificação de Homologação ANATEL para os terminais IP (telefones) ofertados, mediante apresentação de número de homologação no portal da ANATEL;

10.26.3. Declaração do fabricante ou da própria licitante, atestando que o datacenter da solução está localizado em território brasileiro ou que o fornecedor garante conformidade com as regras de transferência internacional de dados previstas na LGPD.

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

10.26.4. Comprovação de que a empresa está apta a fornecer o serviço de tráfego de voz, plano de chamadas locais e de Longa Distância Nacional (LDN) e portabilidade, mediante a apresentação de Ato de Autorização (ou registo equivalente) expedido pela ANATEL em nome da própria licitante; ou, caso a licitante seja uma integradora e não a detentora da outorga, mediante a apresentação de declaração, contrato ou carta comercial emitida por uma operadora de telecomunicações devidamente autorizada pela ANATEL, que a autorize expressamente a comercializar e fornecer o tráfego de voz exigido.

10.27. A Contratada deverá apresentar proposta técnica contendo especificações detalhadas da solução ofertada, comprovando o atendimento a todos os requisitos mínimos do item 3.1 e respectivos subitens deste Termo de Referência

Disposições gerais sobre habilitação

10.28. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.29. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

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

10.31. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.32. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Documentação complementar para cooperativas

10.33. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

10.33.1. 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 nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

10.33.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

10.33.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

10.33.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

10.33.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

10.45.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:
10.33.6.1. ata de fundação;
10.33.6.2.estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
10.33.6.3.regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
10.33.6.4.editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
10.33.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

10.33.6.6.ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e
10.33.6.7.última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R$ 406.191,83 (Quatrocentos e seis mil, cento e noventa e um reais e oitenta e três centavos centavos), conforme custos apostos na tabela abaixo:

	Item/Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Mensal	Valor Estimado para 36 Meses
A - Custos Recorrentes	1.1 - Solução integrada de PABX em Nuvem (SaaS) e Comunicação Unificada, contemplando: no mínimo, 120 (cento e vinte) licenças de usuários (com mobilidade, softphone e URA); Tronco SIP com, no mínimo, 30 (trinta) canais simultâneos; gravação automática de chamadas; e módulo de Contact Center (ativo e receptivo) provido de discador preditivo inteligente e emissão de relatórios gerenciais.	Licença / Assinatura Mensal	1	R$ 5.584,00	R$ 201.024,00
	1.2 - Fornecimento, sob regime de locação, de Headset profissionais biauriculares com conexão USB Tipo A, para operação integrada aos softphones e à solução de comunicação unificada.	Unidade	30	R$ 739,80	R$ 26.632,80
	1.3 - Fornecimento, sob regime de locação, de Telefone IP corporativo provido de 2 (duas) portas de rede Gigabit Ethernet (10/100/1000 Mbps).	Unidade	80	R$ 3.645,60	R$ 131.241,60
	1.4 - Fornecimento, sob regime de locação, Telefone IP Corporativo Avançado (para Telefonista) com 2 (duas) portas Gigaethernet (10/100 /1000 Mbps) com suporte nativo para acoplamento de módulo de expansão de teclas.	Unidade	1	R$ 49,90	R$ 1.796,40
	1.5 - Fornecimento, em regime de locação, de módulo de expansão de teclas contemplando, no mínimo, 80 (oitenta) teclas programáveis, com garantia de total compatibilidade técnica, lógica	Unidade	1	R$ 33,46	R$ 1.204,56

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51

	e de acoplamento físico nativo com o telefone IP corporativo avançado do Item 1.4.				
	1.6 - Assinatura de 1 (um) número telefônico fixo institucional (51) 3378-5500, contemplando o serviço de portabilidade numérica.	Serviço/ Assinatura mensal	1	R$ 10,67	R$ 384,12
	1.7 - Serviço de plano corporativo com franquia ilimitada para chamadas locais e de longa distância nacional (LDN), destinadas a telefones fixos e móveis de qualquer operadora.	Serviço/ Assinatura Mensal	1	R$ 1.058,11	R$ 38.091,96
	Valor Total de Custos Recorrentes para 36 Meses (A)				**R$ 400.375,44**
B - Custos Não Recorrentes	**Item**	**Unidade**	**Quantidade**	**Valor Serviço Unitário**	**Valor Estimado para 36 Meses**
	1.8 - Serviços técnicos não recorrentes de implantação, migração, parametrização, integração, treinamento e operação assistida da solução (setup inicial).	Serviço	1	R$ 5.816,39	R$ 5.816,39
	Valor Total de Custos Não Recorrentes (B)				**R$ 5.816,39**
VALOR GLOBAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (A + B)					**R$ 406.191,83**

11.2. Os preços estimados foram obtidos com base nas métricas da mediana (itens 1.1, 1.3 e 1.4) e da média aritmética (itens 1.2, 1.5, 1.6, 1.7 e 1.8), apuradas a partir de fontes de contratações públicas e cotações diretas junto a fornecedores especializados. Eventuais preços manifestamente discrepantes, excessivos ou inexequíveis foram formalmente desconsiderados para evitar distorções, em estrita observância ao art. 23 da Lei nº 14.133/2021.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados pelo Departamento Financeiro do Coren-RS, em ato posterior.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

14. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51

WANDERSON DINARTE RIBEIRO

Equipe de Planejamento

Assinou eletronicamente em 30/09/2026 às 14:34:20.

CARLOS ADRIANO SOARES SALMORIA

Equipe de Planejamento

Assinou eletronicamente em 30/09/2026 às 14:34:54.

FILIPE LOPES MOREIRA

Equipe de Planejamento

TIAGO MILIOLI DA ROCHA

Coordenador do Departamento de Tecnologia e Informação

Assinou eletronicamente em 30/09/2026 às 14:35:14.

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:51.

Anexos do documento ID 29498
(Listagem gerada, automaticamente, pelo sistema)

	Anexo ID	Tipo	Arquivo
1	6431	Outros	ANEXO I - IMR.pdf (Arquivo ID 57091)
2	6432	Outros	ANEXO II - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.pdf (Arquivo ID 57093)
3	6430	Outros	ANEXO III - Termo de Ciência.pdf (Arquivo ID 57090)

Av. Plínio Brasil Milano, nº 1155, Boa Vista - Porto Alegre - RS - (51) 3378-5500 - https://www.portalcoren-rs.gov.br

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498. | Anexo ID 6431 | Arquivo ID 57091
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:52.

Anexo I ao Termo de Referência

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. INFORMAÇÕES GERAIS

O Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul – Coren-RS, nos termos da Instrução Normativa IN SGD/ME nº 94/2022, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, institui o Instrumento de Medição do Resultado (IMR).

O IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato firmado entre Contratante (Coren-RS) e Contratada, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

O Objetivo é atingir elevados níveis de qualidade, mediante definição de situações que caracterizam o não atingimento do respectivo objeto.

A aplicação dos ajustes no pagamento decorrentes do IMR decorre de fiscalização contratual, não configurando e nem substituindo as sanções e penalidades previstas em contrato ou na Lei nº 14.133/21.

A Tabela 01 (abaixo) aplica-se isoladamente, com base nos serviços contratados.

Tabela 01 – Específica aos serviços contratados.

Indicador 1 – Disponibilidade da Plataforma PABX em Nuvem e Tronco SIP	
Finalidade	Assegurar a continuidade operacional ininterrupta da solução de telefonia na nuvem, URA, softphones e canais SIP.
Períodicidade	Mensal
Instrumento de medição	Disponibilidade D(%) = ((Tempo Total do Mês (min) – Tempo de Indisponibilidade Não Programada) / Tempo Total do Mês (min)) x 100
Faixa de ajuste no pagamento	• Disponibilidade maior ou igual a 99,0%: Pagamento de 100% do valor da fatura mensal. • Disponibilidade de pelo menos 95% e menor que

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498. | Anexo ID 6431 | Arquivo ID 57091
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:52.

	99%: Desconto de 2,5% sobre o valor da fatura mensal. • Disponibilidade de pelo menos 90% e menor que 95%: Desconto de 5% sobre a fatura mensal. • Disponibilidade de pelo menos 85% e menor que 90%: Desconto de 10% sobre o valor da fatura mensal. • Disponibilidade de pelo menos 80% e menor que 85%: Desconto de 15% sobre o valor da fatura mensal; • Disponibilidade menor que 80%: Desconto de 20% sobre o valor da fatura mensal, mais instauração de Processo Sancionatório por inexecução Parcial.
Indicador 2 – Prazos de Atendimento e Solução de Incidentes (SLA de Suporte)	
Finalidade	Garantir o cumprimento dos tempos máximos de resposta e solução definitiva de chamados técnicos.
Matriz de Prazos	**Incidente Crítico** *(Indisponibilidade total do PABX/Tronco SIP)*: Início em até 1 hora | Solução em até 4 horas corridas. **Alto Impacto** *(Degradação severa de voz/Módulo crítico)*: Início em até 2 horas | Solução em até 8 horas corridas. **Médio Impacto** *(Falha em ramal individual/Funcionalidade não crítica)*: Início em até 1 dia útil | Solução em até 2 dias úteis. **Baixo Impacto / Requisição**: Início em até 1 dia útil | Solução em até 5 dias úteis.
Instrumento de medição	Índice de Atendimento no Prazo (IAP) = (Chamados solucionados no prazo / Total de chamados) x 100
Glosa na Fatura Mensal	• IAP maior ou igual a 95%: Pagamento integral (100%). • 90% <= IAP < 95%: Desconto de 2% na fatura

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498. | Anexo ID 6431 | Arquivo ID 57091
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:52.

	mensal. • 80% <= IAP < 90%: Desconto de 5% na fatura mensal. • IAP < 80%: Desconto de 10% na fatura mensal + Notificação de Advertência.
Indicador 3 – Qualidade de Áudio, Inteligibilidade e Trafegabilidade da Voz	
Finalidade	Garantir o padrão de áudio em alta definição (HD Voice), prevenindo problemas de latência, jitter, eco, voz picotada ou chamadas mudas.
Instrumento de medição	Apuração mensal por amostragem da fiscalização técnica e registro de reclamações procedentes dos usuários, com registro de chamados junto ao fornecedor não solucionados, ou solucionados parcialmente.
Faixa de ajuste no pagamento	• Sem registros de degradação no mês: Pagamento de **100%**. • Ocorrência de degradação de voz não sanada em até 4 horas: Desconto de **1% a 2%** na fatura mensal por dia de ocorrência. • Incompletamento de chamadas receptivas em mais de 10% da fila: Glosa de **2% a 5%** na fatura mensal.
Indicador 4 – Retenção, Armazenamento e Integridade das Gravações Telefônicas	
Finalidade	Assegurar a retenção, armazenamento e integridade das gravações telefônicas conforme os prazos legais e operacionais estabelecidos.
Faixa de ajuste no pagamento	• 100% do acervo mantido e auditável: Pagamento de **100%**. • Ocorrência de expurgo precoce, perda irreparável de áudio ou falha na exportação de backup: Glosa/Desconto compulsório de **5%** sobre o valor da

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498. | Anexo ID 6431 | Arquivo ID 57091
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:52.

	fatura mensal por ocorrência.
Indicador 5 – Prazos de Implantação, Portabilidade e Substituição de Hardware	
Faixa de ajuste no pagamento	**Cronograma de Implantação (30 dias corridos):** Atraso injustificado no Setup implica multa moratória de 0,5% ao dia sobre o valor do item de Setup (Item 1.8), até o limite de 20 dias. **Protocolo da Portabilidade (Até D+14):** O atraso por culpa da Contratada no protocolo formal da portabilidade do número (51) 3378-5500 enseja multa moratória de 0,5% ao dia sobre o valor mensal do contrato. **Substituição de Equipamentos Defeituosos (10 dias úteis):** Atraso na substituição de telefones IP ou headsets locados gera multa moratória de 0,5% ao dia sobre o valor de locação do item em atraso.

A Tabela 02 (abaixo) aplica-se considerando a Tabela 03.

Tabela 02 – Geral a todos os contratos do Coren-RS.

OCORRÊNCIAS	PONTUAÇÃO DA INFRAÇÃO
Nível 01 Ocorrências que não geram interrupção dos serviços, nem prejuízos ao Coren-RS, mas que comprometem a integral prestação dos serviços de forma satisfatória: • Atraso não previamente justificado no cumprimento de obrigações assumidas, conforme prazos previstos no Termo de Referência; • Serviços executados em desacordo com o edital ou fora dos padrões de qualidade; • Responder às solicitações da Contratante fora do prazo previsto; • Fornecer material em desacordo com as especificações do edital;	1 ponto por ocorrência.

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498. | Anexo ID 6431 | Arquivo ID 57091
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:52.

• Não informar os dados atualizados para contato; • Necessidade de apontamentos para cumprimento do contrato; • Atraso na atualização cadastral do preposto; • Não envio de relatórios de tráfego quando solicitado pela contratante; • Inobservância das diretrizes da LGPD/segurança da informação.	
Nível 02 Ocorrências que não geram interrupção dos serviços, porém há prejuízos mínimos ao Coren-RS que comprometem a integral prestação dos serviços de forma satisfatória: • Não cumprimento de obrigações relativas ao serviço, após reiteradas solicitações para fazê-lo (a partir de duas solicitações sem justificativas); • Deixar de observar obrigações principais após solicitação da fiscal; • Não indicar preposto ao Coren-RS; • Reincidência em falhas do Nível 1 após duas notificações.	2 pontos por ocorrência.
Nível 03 Ocorrências que geram interrupção dos serviços, e há prejuízos ao Coren-RS que comprometem a prestação dos serviços de forma satisfatória: • Dano provocado ao Coren-RS ou a inscritos do Coren-RS; • Conduta que coloque em risco a segurança de terceiros; • Descumprimento injustificado de orientações formais do Gestor ou Fiscais do contrato.	3 pontos por ocorrência.

2. FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498. | Anexo ID 6431 | Arquivo ID 57091
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:52.

A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências observadas no mês de referência (preferencialmente do dia 01º até 30/31) para pagamento, atento à Tabela 02 (acima) e conforme Tabela 03 (abaixo).

Os eventuais ajustes (glosas) ocorrerão sobre o valor total da fatura do período apurado de medição.

Tabela 03 – Faixas de Desconto

PONTUAÇÃO	AJUSTE NO PAGAMENTO / DESCONTO
Até 02 pontos	Não haverá desconto sobre o valor total da fatura
03 a 05 pontos	Desconto de 02% sobre o valor mensal
06 a 08 pontos	Desconto de 04% sobre o valor mensal
09 a 10 pontos	Desconto de 06% sobre o valor mensal
11 a 14 pontos	Desconto de 08% sobre o valor mensal
15 a 16 pontos	Desconto de 10% sobre o valor mensal
17 a 19 pontos	Desconto de 15% sobre o valor mensal
20 pontos	Desconto de 20% sobre o valor mensal

A aplicação dos descontos não afasta a instauração de eventual processo administrativo para aplicação de sanção administrativa que obedecerá à ampla defesa e ao contraditório.

Terminado o mês de prestação de serviços, a fiscalização da execução do contrato deverá informar a contratada da aplicação do IMR, com as respectivas ocorrências e pontuações, bem como informar e/ou requerer retificação do valor da Nota Fiscal a ser emitida.

A fiscalização da execução do contrato deverá preencher e apresentar à contratada o seguinte relatório, sem prejuízo de demais documentos que achar necessário:

RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498. | Anexo ID 6431 | Arquivo ID 57091
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:52.

Coren RS
Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul

Empresa Contratada: _____

Contrato nº: _____

Mês/Ano da verificação: _____ / _____

Descrição	Pontuação / % de Desconto
Ocorrência relacionada à execução contratual, julgada procedente. Data: ____/____/_____ Breve descrição: _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ Data da Notificação: ____/____/_____	
Total de pontos no mês de Referência:	

_____

Assinatura do Fiscal de Contrato

Data: ____/____/_____

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498. | Anexo ID 6432 | Arquivo ID 57093
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:53.

Coren RS
Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul

ANEXO II – TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO E SIGILO

O **CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO GRANDE DO SUL**, de um lado doravante denominado CONTRATANTE, e de outro lado, a **<RAZÃO SOCIAL>**, inscrita no CNPJ sob o nº **<CNPJ>** com matriz no endereço: **<ENDEREÇO>**, doravante denominada CONTRATADA; CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO Nº <NÚMERO/ANO>** doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas da CONTRATANTE; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pelo CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei nº 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos nº 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, independente de conter ou não a chancela de classificação, em linguagem computacional em qualquer nível, qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios,

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498. | Anexo ID 6432 | Arquivo ID 57093
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:53.

compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter conhecimento em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II– Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente

TERMO;

III– sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia de INFORMAÇÕES sem o consentimento formal e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498. | Anexo ID 6432 | Arquivo ID 57093
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:53.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto - Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I - Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados e contratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II– Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III– Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498. | Anexo ID 6432 | Arquivo ID 57093
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:53.

Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

A vigência deste Termo independe do prazo de vigência do contrato assinado.

Cláusula Sétima - DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civis e criminais, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.
Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tais como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II– A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498. | Anexo ID 6432 | Arquivo ID 57093
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:53.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, Termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, será incorporado a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessária a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da Justiça Federal do Rio Grande do Sul, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO.

E, por assim estarem justas e estabelecidas às condições, o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO** é assinado pelas partes de igual teor e um só efeito.

Porto Alegre, <DIA> de <MÊS> de <ANO>.

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498. | Anexo ID 6432 | Arquivo ID 57093
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:53.

Coren RS
Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO GRANDE DO SUL

CONTRATADA

<RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA>

<NOME DO RESPONSÁVEL>

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29498. | Anexo ID 6430 | Arquivo ID 57090
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:47:52.

Coren RS
Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul

TERMO DE CIÊNCIA

Processo Administrativo Nº 1637/2026

CONTRATO Nº

OBJETO

CONTRATANTE

GESTOR DO CONTRATO

MATRÍCULA

CONTRATADA

CNPJ

PREPOSTO DA CONTRATADA

CPF

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes na Contratante.

FUNCIONÁRIOS

NOME COMPLETO:

CPF:

NOME COMPLETO:

CPF:

NOME COMPLETO:

CPF:

[CIDADE], [DIA] de [MÊS] de [ANO]

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - RS

Mapa de Gerenciamento de Riscos 38/2026

1. Informações Básicas

Número do Mapa de Gerenciamento de Riscos	Responsável pela Edição	Data de Criação
38/2026	WANDERSON DINARTE RIBEIRO	13/09/2026 20:52

Status do Mapa de Gerenciamento de Riscos

Assinado (Planejamento)

Objeto do Mapa de Riscos

Contratação de solução contínua de Telefonia Corporativa e Comunicação Unificada baseada em PABX em Nuvem no modelo SaaS.

2. Histórico de Revisões

Nenhuma Revisão encontrada.

3. Riscos Identificados

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-01	Atraso na efetivação da contratação	Impossibilidade de assegurar a continuidade do atendimento telefônico institucional, prejudicando o relacionamento com os profissionais de enfermagem e o público em geral em decorrência do encerramento iminente do contrato atual.	Planejamento	Administração	Alto	

	Impactos		
1	Interrupção integral ou degradação dos canais de comunicação telefônica e de atendimento da Sede e das Subseções do Coren-RS em decorrência do encerramento do contrato atual. Tal cenário dificultará a prestação de serviços essenciais e de suporte aos profissionais de enfermagem inscritos e à sociedade em geral, gerando atraso nas atividades administrativas e de fiscalização, acúmulo de demandas represadas, prejuízo à imagem institucional da autarquia, além do risco de descumprimento de prazos legais e regulamentares de atendimento.		
	Ações Preventivas		
P-01	Encaminhamento das demandas para o processo de contratação com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias segundo o fluxo interno de contratações. Realização de acompanhamento do cumprimento dos prazos processuais.	**Responsáveis:**	LUCAS MATTOS CRISCUOLI, ANTONIO RICARDO TOLLA DA SILVA, TIAGO MILIOLI DA ROCHA, WANDERSON DINARTE RIBEIRO
	Ações de Contingência		
C-01	Priorização da instrução processual com reuniões extraordinárias de alinhamento entre a Equipe de Planejamento, Pregoeiro e Assessoria Jurídica para sanar diligências com celeridade; e, persistindo o risco de descontinuidade antes da conclusão do certame, avaliar a viabilidade de prorrogação excepcional do contrato atual ou adoção de medida transitória com esteio na Lei nº 14.133/2021.	**Responsáveis:**	TIAGO MILIOLI DA ROCHA, WANDERSON DINARTE RIBEIRO, CARLOS ADRIANO SOARES SALMORIA, FILIPE LOPES MOREIRA, LUCAS MATTOS CRISCUOLI, GABRIEL DOS REIS PENA

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-02	Acompanhamento deficiente da execução contratual.	Falta de qualificação técnica e operacional dos fiscais/técnicos do Contrato para aferir as métricas de qualidade de voz (QoS), SLAs e disponibilidade.	Gestão de Contrato	Administração	Médio	

	Impactos		
1	Fiscalização intempestiva, perda de prazos para notificações no intuito de obter a regularização da contratada ou de acompanhar suas diligências para tanto.		
	Ações Preventivas		
P-01	Nomear agentes para fiscalização contratual capacitados e com conhecimento prévio do objeto, bem como solicitar como critério técnico da contratação, que exista treinamento do pessoal do Conselho que lidará diretamente com o objeto do contrato, bem como exigir entrega de manuais em formato físico ou digital, para dúvidas.	**Responsável:**	ANTONIO RICARDO TOLLA DA SILVA
	Ações de Contingência		
C-01	Orientações técnicas ou fiscalização conjunta com empregado com conhecimento técnico e	**Responsáveis:**	WANDERSON DINARTE RIBEIRO,

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29491.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:24:27

/ou setor demandante. | CARLOS ADRIANO SOARES SALMORIA, FILIPE LOPES MOREIRA, TIAGO MILIOLI DA ROCHA

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-03	Objeto/serviço de baixa qualidade	Não cumprimento de requisitos.	Gestão de Contrato	Administração	Médio	
	Impactos					
1	Objetivo da contratação não alcançado. Prejuízo financeiro e administrativo para o Coren-RS					
	Ações Preventivas					
P-01	Fiscalização contratual estreita e previsão de sanções.			**Responsáveis:**	ANTONIO RICARDO TOLLA DA SILVA, LUCAS MATTOS CRISCUOLI, TIAGO MILIOLI DA ROCHA	
	Ações de Contingência					
C-01	Notificar o prestador e acompanhar seus esforços para normatizar os serviços, além de aplicação das sanções cabíveis e previstas no edital/TR em caso de não atendimento da obrigações da Contratada.			**Responsáveis:**	LUCAS MATTOS CRISCUOLI, ANTONIO RICARDO TOLLA DA SILVA	

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-04	Instrução processual deficitária	Inobservância de requisitos fundamentais para a contratação	Planejamento	Administração	Baixo	
	Impactos					
1	Comprometimento do processo de contratação/seleção do fornecedor/gestão contratual.					
	Ações Preventivas					
P-01	Capacitação/atualização anual dos agentes envolvidos nas fases interna e externa da contratação (equipe de planejamento, funcionários do setor de compras e contratações, pregoeiros).			**Responsáveis:**	ANTONIO RICARDO TOLLA DA SILVA, LUCAS MATTOS CRISCUOLI, TIAGO MILIOLI DA ROCHA	
	Ações de Contingência					
C-01	Reuniões de alinhamento relativo ao processo de contratação para agilizar o saneamento da demanda.			**Responsáveis:**	LUCAS MATTOS CRISCUOLI, WANDERSON DINARTE RIBEIRO, CARLOS ADRIANO SOARES SALMORIA, FILIPE LOPES MOREIRA, ANTONIO RICARDO TOLLA DA SILVA	

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-05	Não haver disponibilidade orçamentária.	Cortes ou contingenciamentos no orçamento determinados pela Administração Pública	Gestão de Contrato	Administração	Baixo	
	Impactos					
1	Frustração do processo licitatório ou impossibilidade de empenho/pagamento das parcelas contratuais, acarretando a não efetivação do contrato ou a sua rescisão precoce por falta de lastro financeiro, comprometendo a continuidade dos serviços de comunicação da autarquia.					
	Ações Preventivas					
P-01	Buscar base no Planejamento Estratégico e Orçamentário da Unidade, com foco no Plano de Contratações Anual.			**Responsáveis:**	WANDERSON DINARTE RIBEIRO, CARLOS ADRIANO SOARES SALMORIA, FILIPE LOPES MOREIRA, ANTONIO RICARDO TOLLA DA SILVA, TIAGO MILIOLI DA ROCHA	
	Ações de Contingência					
C-01	Buscar remanejamento de valores previstos na disponibilidade orçamentária anual da Autarquia.			**Responsáveis:**	TIAGO MILIOLI DA ROCHA, LUCAS MATTOS CRISCUOLI, ANTONIO RICARDO TOLLA DA SILVA	

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-06	Especificação insuficiente dos materiais/serviços	Os serviços não atenderão às necessidades do Conselho.	Gestão de Contrato	Administração	Médio	
	Impactos					
1	Os serviços não atenderão às necessidades do Conselho.					
	Ações Preventivas					
P-01	Descrever de forma detalhada os critérios de aceitação dos materiais/serviços.			**Responsáveis:**	ANTONIO RICARDO TOLLA DA SILVA, WANDERSON DINARTE RIBEIRO, FILIPE LOPES MOREIRA, CARLOS ADRIANO SOARES SALMORIA, TIAGO MILIOLI DA ROCHA	
	Ações de Contingência					

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29491.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:24:27.

C-01	Revisão da necessidade para correção dos materiais/serviços pela contratada.	**Responsáveis:** CARLOS ADRIANO SOARES SALMORIA, WANDERSON DINARTE RIBEIRO, TIAGO MILIOLI DA ROCHA, FILIPE LOPES MOREIRA

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-07	Estimativas de quantidades inadequadas dos materiais/serviços	Falta de memória de cálculo ou levantamento inadequado.	Gestão de Contrato	Administração	Médio	

	Impactos	
1	Falha na aquisição dos materiais/serviços - subdimensionamento da demanda. Possível dano ao Erário Público - superdimensionamento da demanda	
	Ações Preventivas	
P-01	Estimar os quantitativos por meio de contratações anteriores e/ou levantamento que indique a real necessidade do Conselho.	**Responsáveis:** WANDERSON DINARTE RIBEIRO, CARLOS ADRIANO SOARES SALMORIA, TIAGO MILIOLI DA ROCHA, TIAGO MILIOLI DA ROCHA
	Ações de Contingência	
C-01	Reavaliar de forma criteriosa os quantitativos.	**Responsáveis:** WANDERSON DINARTE RIBEIRO, TIAGO MILIOLI DA ROCHA, FILIPE LOPES MOREIRA, CARLOS ADRIANO SOARES SALMORIA

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-08	Falha na portabilidade numérica e indisponibilidade temporária	Demora no processamento burocrático e regulatório da portabilidade junto à operadora doadora, ultrapassando o término dos prazos do cronograma do Termo de Referência, assim indisponibilizando a entrega do serviço.	Gestão de Contrato	Administração	Médio	

	Impactos	
1	Paralisação dos serviços de atendimento telefônico no número principal (51) 3378-5500 e incompletamento de chamadas.	
	Ações Preventivas	
P-01	Estabelecer cronograma de para solicitação de portabilidade. Verificar a disponibilidade mensal mínima do serviço.	**Responsáveis:** CARLOS ADRIANO SOARES SALMORIA, WANDERSON DINARTE RIBEIRO, TIAGO MILIOLI DA ROCHA
	Ações de Contingência	
C-01	Acionamento imediato do suporte técnico em nível crítico, passível de aplicação de multas moratórias ou compensatórias em caso de descumprimento dos prazos de SLA, conforme o Instrumento de Medição de Resultado (IMR).	**Responsáveis:** WANDERSON DINARTE RIBEIRO, TIAGO MILIOLI DA ROCHA, CARLOS ADRIANO SOARES SALMORIA

4. Acompanhamento das Ações de Tratamento de Riscos

Nenhum acompanhamento incluído.

5. Responsáveis / Assinantes

Equipe de Planejamento

FILIPE LOPES MOREIRA

Assistente Administrativo

WANDERSON DINARTE RIBEIRO

Analista

Assinou eletronicamente em 30/09/2026 às 14:47:46.

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29491.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:24:27.

CARLOS ADRIANO SOARES SALMORIA

Analista

Assinou eletronicamente em 30/09/2026 às 15:10:54.

Coren-RS|Agiliza - Processo número 1637/2026 (ID 39838) - Documento 29491.
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 30/09/2026 16:24:27.

ANEXO II - MODELO DE TERMO DE CONTRATO
Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021
TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TIC
SERVIÇOS – LICITAÇÃO

Coren RS
Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul

Processo Administrativo n° 01637/2026 (ID 39838)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº ...../...., QUE FAZEM ENTRE SI O CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO GRANDE DO SUL/COREN-RS E .....

O Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul/Coren-RS, por intermédio da Pregoeira e Equipe de Apoio designadas, com sede na Avenida Plínio Brasil Milano, nº 1155, bairro Boa Vista, na cidade de Porto Alegre-RS, inscrito no CNPJ sob o nº 87.088.670/0001-90, neste ato representado pelo seu Presidente, Sr. **Antônio Ricardo Tolla da Silva**, nomeado nos termos da Ata de Posse, portador da Matrícula Funcional nº 56.232-ENF, e sua Tesoureira, Sra. **Ana Elisa Ferreira de Freitas**, Matrícula Funcional nº 122.134-AUX doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) **[CONTRATADO],** inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº [CNPJ], sediado(a) na [endereço], na cidade de [cidade]/[UF], e-mail de contato xxxxx, telefone(s) (xx) xxxxx, doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por [nome e função no CONTRATADO], conforme [atos constitutivos da empresa] OU [procuração apresentada nos autos], tendo em vista o que consta no **Processo nº 01637/2026** (ID 39838) e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislações aplicáveis, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do(a) **Pregão Eletrônico nº 48/2026**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de solução de Telefonia Corporativa e Comunicação Unificada baseada em PABX em Nuvem no modelo SaaS, para assegurar a continuidade das comunicações institucionais do Coren-RS, incluindo fornecimento de equipamentos (telefones IP e headsets), portabilidade numérica, tráfego de voz e serviços de implantação, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

Grupo Único	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT.	VALOR UNIT.	VALOR MENSAL	VALOR 36 MESES
Item 1.1	Solução integrada de PABX em Nuvem (SaaS) e Comunicação Unificada, contemplando: no mínimo, 120 (cento e vinte) licenças de usuários (com mobilidade, softphone e URA); Tronco SIP com, no mínimo, 30 (trinta) canais simultâneos; gravação automática de	26077	Licença / Assinatura Mensal	1	R$	R$	R$

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Termo de contrato modelo para Pregão Eletrônico para contratação de serviços/Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão
Atualização: AGO/2025

	chamadas; e módulo de Contact Center (ativo e receptivo) provido de discador preditivo inteligente e emissão de relatórios gerenciais.						
Item 1.2	Fornecimento, sob regime de locação, de headsets profissionais biauriculares com conexão USB Tipo A, para operação integrada aos softphones e à solução de comunicação unificada	18627	Unidade	30	R$	R$	R$
Item 1.3	Fornecimento, sob regime de locação, de Telefone IP corporativo provido de 2 (duas) portas de rede Gigabit Ethernet (10/100/1000 Mbps).	18627	Unidade	80	R$	R$	R$
Item 1.4	Fornecimento, sob regime de locação, Telefone IP Corporativo Avançado (para Telefonista) com 2 (duas) portas Gigaethernet (10/100/1000 Mbps) com suporte nativo para acoplamento de módulo de expansão de teclas.	18627	Unidade	1	R$	R$	R$
Item 1.5	Fornecimento, em regime de locação, de módulo de expansão de teclas contemplando, no mínimo, 80 (oitenta) teclas programáveis, com garantia de total compatibilidade técnica, lógica e de acoplamento físico nativo com o telefone IP corporativo avançado do item 1.4.	18627	Unidade	1	R$	R$	R$
Item 1.6	Assinatura de 1 (um) número telefônico fixo institucional (51) 3378-5500, contemplando o serviço de portabilidade numérica.	26182	Serviço/Assinatura Mensal	1	R$	R$	R$
Item 1.7	Serviço de plano corporativo com franquia ilimitada para chamadas locais e de longa distância nacional (LDN), destinadas a telefones fixos e móveis de qualquer operadora.	26115, 26131, 26123 e 26140	Serviço Mensal	1	R$	R$	R$
VALOR TOTAL DE CUSTOS RECORRENTES PARA 36 MESES:							**R$**

Item 1.8	Serviços técnicos não recorrentes de implantação, migração, parametrização, integração, treinamento e operação assistida da solução.	26972, 3840	Serviço Único	1	R$		R$
VALOR TOTAL DE CUSTOS NÃO RECORRENTES:							R$
VALOR TOTAL MÁXIMO (CUSTOS RECORRENTES E NÃO RECORRENTES): R$							

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O Edital da Licitação;

1.3.3. A Proposta do contratado;

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de **36 (trinta e seis) meses** contados da **assinatura do contrato**, prorrogável sucessivamente por até 10 anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

2.2. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação e nos demais aspectos que forem julgados relevantes, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

2.2.1. Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.2.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.2.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.2.4. Haja manifestação expressa do CONTRATADO informando o interesse na prorrogação;

2.2.5. Seja comprovado que o CONTRATADO mantém as condições iniciais de habilitação; e

2.2.6. Não haja registro no Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal (Cadin).

2.3. O CONTRATADO 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 o CONTRATADO tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo ao presente Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. As regras sobre a subcontratação do objeto são aquelas estabelecidas no item 4.26 do Termo de Referência, anexo ao presente Contrato.

CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. O valor mensal total para os itens 1.1 a 1.7 da contratação é de R$ **xxxxxx** (**xxxxxxxxx**), perfazendo o valor total de R$ **xxxxxx** (**xxxxxxxxx**) para 36 meses de vigência contratual.

5.1.1. Para o Item 1.8, o valor unitário é de R$ xxxxx (xxxxx) para uma vigência contratual de 36 meses.

5.1.2. O valor estimado total da Contratação é de R$ xxxx (xxxx) – custos recorrentes e não recorrentes.

5.2. 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 SEXTA - PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos nos itens 8.1 a 8.39 do Termo de Referência, anexo ao presente Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

7.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são aquelas definidas nos itens 8.40 a 8.47 do Termo de Referência, anexo ao presente Contrato.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do CONTRATANTE todo o previsto nos itens 5.1 a 5.1.11 do Termo de Referência, anexo ao presente Contrato, e ainda:

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

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

8.1.3. Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre vícios, defeitos, incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa 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;

8.1.6. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar ao CONTRATADO as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração do CONTRATADO, tais como:

8.1.8.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

8.1.8.2. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo CONTRATADO;

8.1.8.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do CONTRATADO;

8.1.8.4. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;

8.1.8.5. demandar a funcionário do CONTRATADO a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e

8.1.8.6. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do CONTRATADO.

8.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.10. 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;

8.1.10.1. A Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo CONTRATADO no prazo máximo de 30 (trinta) dias

8.1.12. Comunicar o CONTRATADO na hipótese de posterior alteração do projeto pelo CONTRATANTE, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

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

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. O CONTRATADO deve 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, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas nos pontos 5.2.1 a 5.2.14 do Termo de Referência, anexo ao presente contrato, e mais:

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

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

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

9.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o CONTRATADO deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

9.5.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

9.5.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

9.5.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO;

9.5.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

9.5.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

9.6. 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, 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;

9.7. Comunicar ao Fiscal do contrato tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;

9.8. 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;

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

9.10. 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;

9.11. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;

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

9.13. 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;

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

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

9.16. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;

9.17. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;

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

9.19. 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;

9.20. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;

9.21. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;

9.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;

9.23. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;

9.24. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;

9.25. Manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato;

9.25.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.26. 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 de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.27. 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 contrato;

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

9.29. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;

9.30. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC),quando for o caso;

9.31. Garantir o acesso do CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;

9.32. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;

9.33. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

9.34. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o CONTRATADO relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

9.35. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica no(s) local(is) previstos no item 4.1.1. do Termo de Referência da Contratação, anexo ao presente Contrato.

9.36. O técnico deverá se deslocar ao local da repartição, conforme o caso.

9.37. Realizar a transição contratual conforme estabelecido aos pontos 6.6 a 6.6.5 do Termo de Referência, anexo ao presente contrato;

CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. 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, e ainda, tudo que constar relacionado no Termo de Referência, anexo ao presente contrato.

10.2. 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.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. 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 pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado 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.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado 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.

10.10. 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.

10.10.1. 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.

10.11. 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.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução, conforme disposto no item 4.31, alíneas a), b) e c) do Termo de Referência, anexo ao presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. As regras acerca de infrações e sanções administrativas referentes à execução do contrato são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no art. 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.1.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os arts. 138 e 139 da mesma Lei.

13.1.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.1.3. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.2. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido de:

13.2.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.2.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.2.3. Indenizações e multas.

13.3. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

13.4. O CONTRATANTE poderá ainda:

13.4.1. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei n.º 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do CONTRATADO decorrentes do contrato.

13.5. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que 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 (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

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

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

14.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria 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.

14.5. 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 DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados pelo Departamento Financeiro do Coren-RS, na dotação abaixo discriminada:

I) Elemento de Despesa: 6.2.2.1.1.01.33.90.039.002.024 – Telefonia Móvel e Fixa;
II) Nota de Empenho: [...];

15.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será consignada pelo Departamento Financeiro em ato posterior e/ou mediante apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – 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 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. 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, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Porto Alegre-RS 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.

Porto Alegre, xx de xxx de xxxx.

_____
Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul
Nome Representante Legal
Cargo

_____
Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul
Nome Representante Legal
Cargo

_____
Contratada
Nome Representante Legal
Cargo

TESTEMUNHAS:

1-

2-

ANEXO III - MODELO DE PROPOSTA

Pregão Eletrônico Nº 48/2026 - Data e Hora:

Identificação da Proponente:

Nome De Fantasia:
Razão Social:
CNPJ Nº:
Endereço: Bairro: Cidade:
CEP: Telefones: ( ) | ( )
E-mails: |
Contato da licitante/representante: Telefone: ( )
Banco: Conta Bancária: Agência:
Representante legal: CPF:

OBJETO

Contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de solução de Telefonia Corporativa e Comunicação Unificada baseada em PABX em Nuvem no modelo SaaS, para assegurar a continuidade das comunicações institucionais do Coren-RS, incluindo fornecimento de equipamentos (telefones IP e headsets), portabilidade numérica, tráfego de voz e serviços de implantação, nas condições estabelecidas no Termo de Referência da contratação.

1.1. Objeto da contratação:

Grupo Único	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT.	VALOR UNIT.	VALOR MENSAL	VALOR 36 MESES
Item 1.1	Solução integrada de PABX em Nuvem (SaaS) e Comunicação Unificada, contemplando: no mínimo, 120 (cento e vinte) licenças de usuários (com mobilidade, softphone e URA); Tronco SIP com, no mínimo, 30 (trinta) canais simultâneos; gravação automática de chamadas; e módulo de Contact Center (ativo e receptivo) provido de discador preditivo inteligente e emissão de relatórios gerenciais.	26077	Licença / Assinatura Mensal	1	R$	R$	R$
Item 1.2	Fornecimento, sob regime de locação, de headsets profissionais biauriculares com conexão USB Tipo A, para operação integrada aos softphones e à solução de comunicação unificada	18627	Unidade	30	R$	R$	R$
Item	Fornecimento, sob regime de locação, de Telefone IP	18627	Unidade	80	R$	R$	R$

1.3	corporativo provido de 2 (duas) portas de rede Gigabit Ethernet (10/100/1000 Mbps).						
Item 1.4	Fornecimento, sob regime de locação, Telefone IP Corporativo Avançado (para Telefonista) com 2 (duas) portas Gigaethernet (10/100/1000 Mbps) com suporte nativo para acoplamento de módulo de expansão de teclas.	18627	Unidade	1	R$	R$	R$
Item 1.5	Fornecimento, em regime de locação, de módulo de expansão de teclas contemplando, no mínimo, 80 (oitenta) teclas programáveis, com garantia de total compatibilidade técnica, lógica e de acoplamento físico nativo com o telefone IP corporativo avançado do item 1.4.	18627	Unidade	1	R$	R$	R$
Item 1.6	Assinatura de 1 (um) número telefônico fixo institucional (51) 3378-5500, contemplando o serviço de portabilidade numérica.	26182	Serviço/Assinatura Mensal	1	R$	R$	R$
Item 1.7	Serviço de plano corporativo com franquia ilimitada para chamadas locais e de longa distância nacional (LDN), destinadas a telefones fixos e móveis de qualquer operadora.	26115, 26131, 26123 e 26140	Serviço Mensal	1	R$	R$	R$
VALOR TOTAL CUSTOS RECORRENTES PARA 36 MESES:							**R$**
Item 1.8	Serviços técnicos não recorrentes de implantação, migração, parametrização, integração, treinamento e operação assistida da solução.	26972, 3840	Serviço Único	1	R$		R$
VALOR TOTAL CUSOS NÃO RECORRENTES:							R$
VALOR TOTAL MÁXIMO (CUSTOS RECORRENTES E NÃO RECORRENTES): R$							

A empresa ..... declara que:

1) Estão inclusas no valor cotado todos os tributos e encargos fiscais, sociais, trabalhistas, previdenciários e comerciais.

2) Validade da proposta: 90 (noventa) dias.

3) Prazo e condições de execução dos serviços de acordo com o estabelecido no termo de referência (anexo I) do edital desse processo.

4) Que não incide nas vedações previstas na lei nº 14.133/2021.

local e data.

_____

Razão Social
Nome Representante Legal
Cargo

Carimbo da empresa/assinatura eletrônica do responsável.