

PREGÃO ELETRÔNICO SESC/AL

PE Nº AL003/2026

EDITAL DE LICITAÇÃO

O **Sesc ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO ESTADO DE ALAGOAS**, entidade de direito privado, sem fins lucrativos, comunica a realização de licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO, POR REGISTRO DE PREÇOS, DO TIPO MENOR PREÇO POR LOTE**, regida pelo Regulamento de Licitações e Contratos consolidado pela Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº **1.593/2024**, de **02/05/2024**, e pelas disposições deste Instrumento Convocatório e seus anexos.

1. DISPOSIÇÕES INICIAIS:

1.1. Tipo de licitação: Menor Preço;

1.2. Critério de julgamento: Por Lote;

1.3. Abertura das propostas (data e hora): às 9:00h do dia 22/01/2026;

1.4. Início da Sessão Pública de Disputa de Preços (data e hora): às 10:00h do dia 22/01/2026;

1.5. Local da sessão: Site do Banco do Brasil S/A – <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>;

1.6. Licitação nº: 1076176;

1.7. Modo de disputa: aberto;

1.8. Acesso ao Instrumento Convocatório: a) Site do Sesc Alagoas – www.sescalagoas.com.br/licitacoes-abertas/ b) Site do Banco do Brasil S/A – <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, opção ACESSO IDENTIFICADO (Licitações do Sesc Alagoas).

1.9. As instruções estabelecidas neste Edital de licitação determinam os procedimentos que orientarão o presente procedimento licitatório até a assinatura do respectivo instrumento contratual ou documento equivalente.

1.10. Alegações de desconhecimento destas instruções por parte das licitantes não serão aceitas como razões válidas para justificar quaisquer eventuais erros ou divergências

porventura encontradas em seus DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO e/ou PROPOSTA DE PREÇOS.

1.11. A documentação necessária à HABILITAÇÃO e à PROPOSTA DE PREÇOS deverá atender a todas as exigências contidas neste Edital. Qualquer descumprimento por parte da licitante nesse sentido implicará a sua imediata inabilitação e/ou desclassificação.

1.11.1. O valor estimado do objeto desta licitação possuirá caráter sigiloso e será disponibilizado exclusiva e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno. O caráter sigiloso do valor estimado para a contratação está fundamentado no parágrafo único do art. 3º da Resolução Sesc nº 1593/2024.

1.11.2. Não se aplica à presente licitação as disposições contidas na Lei Complementar nº 123/2006.

2. OBJETO:

2.1. A presente licitação destina-se ao **registro de preços** para contratação de empresa na prestação de **Serviços de Telefonia VoIP**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste **edital e seus anexos**.

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPACÃO:

3.1. Poderão participar da presente licitação os interessados que estejam aptos ao cumprimento do objeto do presente Edital e em condições de atender a todas as exigências do instrumento convocatório.

3.2. Não poderá participar da licitação a empresa:

3.2.1. Que esteja suspensa de licitar ou contratar com o Sesc - Regional Alagoas, enquanto perdurar a suspensão;

3.2.2. Que esteja impedida de licitar com o Sesc enquanto perdurar a suspensão;

3.2.3. Que se encontre em situação de falência, concurso de credores, dissolução e liquidação; e

3.2.4. Que seja estrangeira sem decreto de autorização e registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

3.3. Será permitida, ainda, a participação de licitantes especializadas na prestação dos serviços objeto da presente licitação que sejam consorciadas entre si, desde que

apresentando uma única proposta e Termo de Compromisso de Constituição assinado por todos, com a indicação da empresa-líder, sendo esta responsável por toda negociação durante o Certame.

3.3.1. A empresa participante de um determinado consórcio não poderá fazer parte de outro ou participar da licitação individualmente.

3.3.2. As empresas consorciadas serão solidariamente responsáveis pelas obrigações do consórcio.

3.4. A participação na presente licitação implica na aceitação integral e irretratável dos termos e condições deste instrumento convocatório, incluindo seus anexos, e das normas técnicas gerais ou especiais pertinentes ao objeto desta licitação, quanto a prazo de entrega e de validade das propostas, bem como forma de pagamento.

3.5. Toda a referência a horário neste Edital consideram o fuso horário de Brasília/DF.

3.6. DO CREDENCIAMENTO:

3.6.1. Para participar da presente licitação os interessados deverão, por meios próprios e de exclusiva responsabilidade, credenciarem-se no provedor do sistema “**Licitações-e**”, do Banco do Brasil S/A, na página <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>.

3.6.2. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chaves de identificação e de senhas individuais a serem fornecidas pelo provedor do sistema quando do credenciamento.

3.6.3. Maiores informações sobre o credenciamento poderão ser obtidas em qualquer agência do **Banco do Brasil S/A** ou pelo telefone **4004-0001 ou 0800-729-0001** (Central de Atendimento).

3.6.4. A senha de acesso é pessoal e intransferível, e seu uso pelo licitante é de sua inteira e exclusiva responsabilidade, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao **Sesc – Regional Alagoas** responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido de senha, ainda que por terceiros.

3.6.5. O credenciamento da empresa e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

3.7. DA CONEXÃO COM O SISTEMA:

3.7.1. A participação no pregão dar-se-á pela conexão do licitante, por meios e recursos próprios e de sua inteira responsabilidade, ao sistema eletrônico acima citado, mediante digitação de sua senha e subsequente encaminhamento da Proposta Comercial, **exclusivamente** por meio do referido sistema, observadas as datas e horários limites estabelecidos neste Edital.

3.7.2. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

3.7.3. Incumbirá, ainda, ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a Sessão Pública de Lances, ficando isoladamente responsável pelos ônus decorrentes das eventuais perdas de negócios, seja pela inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou pela sua desconexão.

3.7.4. No caso de desconexão com o Pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos seus lances.

3.7.5. O Pregoeiro, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos já realizados.

3.7.6. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a Sessão Pública de Lances será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes, conforme previsto neste Edital.

4. DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE OS DOCUMENTOS:

4.1. Todos os documentos deverão ser numerados utilizando-se a seguinte grafia: número da folha / quantidade total de folhas. A grafia citada visa indicar, com precisão, a quantidade total de folhas e a numeração de cada folha em relação a esse total. Como exemplo, supondo o total de vinte folhas, teríamos a seguinte numeração: 1/20, 2/20, 3/20 ... 20/20.

4.2. A documentação poderá ser apresentada em cópias, exceto termo sensitivas. Se julgar necessário, a Comissão Permanente de Licitação poderá solicitar aos licitantes a apresentação dos documentos originais para fins de confrontação com as cópias apresentadas.

4.3. Os documentos que forem emitidos via ambiente virtual, estarão sujeitos a posterior conferência na página eletrônica do órgão emissor, pela Comissão Permanente de Licitação, que conferirá a sua autenticidade.

4.4. A filial fica desobrigada de apresentar os documentos referentes à regularidade fiscal desde que tenham sido apresentados pela matriz. Os demais documentos serão apresentados, pela matriz e pela filial, separadamente, e emitidos com os respectivos CNPJ's.

4.5. Os documentos deverão estar válidos na data da disputa de lances. Em caso de desclassificação, a licitante remanescente será convocada a enviar seus documentos estando válidos na data da sua convocação.

4.6. Quando o órgão for omissa em relação ao prazo de validade dos mesmos, considerar-se-á o prazo de validade de 90 (noventa) dias, a contar da data da respectiva emissão, salvo os documentos utilizados como comprovação de inscrição cuja autenticidade possa ser verificada por meio de consulta em sítios eletrônicos.

5. DA PROPOSTA COMERCIAL:

5.1. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA:

5.1.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos campos indicados.

5.1.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta enviada no campo “anexo” vinculam o licitante.

5.1.3. Os valores 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.

5.1.4. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade no 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.

5.1.5. A proposta deverá conter PREÇO UNITÁRIO E PREÇO TOTAL ofertados, indicados em moeda corrente nacional, incluindo tributos, emolumentos, tarifas,

contribuições trabalhistas e previdenciárias, fiscais, sociais, parafiscais e quaisquer outros custos e despesas que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto, bem como indicação de marca nos casos previstos em lei e normativos vigentes. O valor proposto não poderá ultrapassar duas casas decimais.

5.1.6. As propostas terão validade de no mínimo de 90 (noventa) dias corridos, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital.

5.1.7. 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.

6. PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS:

6.1. Quaisquer pedidos de esclarecimentos relativos ao presente Edital e seus Anexos deverão ser devidamente identificados (preferencialmente contendo nome empresarial, CNPJ, telefone, e-mail) e encaminhados à Comissão Permanente de Licitação, para o endereço eletrônico cpl.pregoeiros@sescalagoas.com.br, em até **03 (três) dias úteis** antes da data de abertura da Sessão Pública, no horário limite das 16h, exclui-se da contagem a dia designado para a referida sessão.

6.2. Não serão atendidas solicitações de esclarecimentos verbais ou por telefone.

6.3. A Comissão de Licitação não se responsabilizará por e-mail que, por qualquer motivo, não for recebido pela comissão.

6.4. As respostas aos pedidos de esclarecimentos e julgamento das impugnações serão publicadas no site do Sesc em Alagoas e/ou site do <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/> e integram o Edital e seus Anexos.

6.5. O prazo inicialmente estabelecido de abertura da Sessão Pública será alterado se a(s) decisão(ões) do(s) esclarecimento(s) afetar(arem) a formulação das propostas e da habilitação.

6.6. Decairá do direito de solicitar esclarecimentos sobre os termos do Edital, a licitante que não se manifestar no prazo estipulado. O pedido de esclarecimentos apresentado à Comissão Permanente de Licitação após o prazo estipulado será recebido como mera informação.

7. DO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO:

7.1. DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA:

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

7.1.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura das propostas.

7.1.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

7.1.4. Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

7.2. DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS:

7.2.1. O sistema classificará e ordenará automaticamente as propostas, as quais participarão da fase de lance, iniciando-se a fase competitiva.

7.2.2. O pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, que contenham vícios insanáveis, ilegalidades ou que não apresentem as especificações exigidas no Termo de Referência.

7.2.3. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

7.2.4. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

7.2.5. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o pregoeiro e as licitantes.

7.2.6. A apresentação de proposta eletrônica pressupõe plena ciência e fiel cumprimento do estabelecido neste Edital e seus anexos, inferindo-se, portanto, a não necessidade de análise para fins de classificação de propostas. Não obstante o disposto neste subitem, a Comissão Permanente de Licitação, a seu exclusivo critério, poderá

optar por realizar a referida análise e desclassificar as propostas que não estejam em consonância com o estabelecido neste Edital e seus anexos. A decisão sobre desclassificação de propostas comerciais será disponibilizada no sistema eletrônico pelo Pregoeiro para acompanhamento em tempo real pelas licitantes.

7.3. DA SESSÃO PÚBLICA DE LANCES:

7.3.1. Iniciada a etapa competitiva, as licitantes com propostas aceitas poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do recebimento e do valor do lance.

7.3.2. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, exclusivamente por meio eletrônico, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior OU percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

7.3.3. 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 **R\$ 10,00** (dez reais).

7.3.4. A cada lance ofertado, o participante será imediatamente informado de seu recebimento, respectivo horário de registro, e valor, pressupondo-se a necessidade de estarem as empresas *online* e conectadas ao sistema eletrônico.

7.3.5. A Comissão Permanente de Licitação decidirá no mesmo prazo definido pelo sistema, cabendo ao Pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real pelos licitantes.

7.3.6. Havendo necessidade, a Comissão Permanente de Licitação poderá suspender a sessão.

7.3.7. No modo de disputa aberto, a etapa de envio de lances na sessão pública durará 10 (dez) minutos, sendo prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

7.3.8. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

7.3.9. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrará-se automaticamente.

7.3.10. Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

7.3.11. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da licitante.

7.3.12. Caso haja igualdade de propostas entre licitantes, o sistema permitirá que os prestadores de serviços empatados possam encaminhar propostas fechadas de desempate. Para tal, o pregoeiro da disputa deverá encerrar a disputa empatada, o que conferirá aos prestadores de serviços empatados o prazo de até 10 minutos para enviar suas propostas de desempate. Na sala de disputa o sistema enviará mensagem automática, informando do reconhecimento do empate e orientando os prestadores de serviços quanto ao envio de proposta de desempate. O pregoeiro deverá encerrar aquela disputa para que os prestadores de serviços possam registrar suas propostas de desempate.

7.3.13. Se alguma licitante fizer um lance que esteja em desacordo com o Edital este será cancelado pelo pregoeiro através do sistema. Na tela será emitido um aviso e, na sequência, o pregoeiro justificará o motivo da exclusão através de mensagem às licitantes.

7.3.14. No caso de não haver lances na Sessão Pública de Disputa de Preços, serão considerados válidos os valores obtidos na fase de Abertura das Propostas.

7.3.15. Quando, eventualmente, houver uma única licitante ou uma única proposta válida, caberá à Comissão Permanente de Licitação verificar a aceitabilidade do preço ofertado.

7.3.16. É vedada a desistência de lances já ofertados, sujeitando-se a licitante proponente às sanções previstas neste Edital (exceto se as justificativas apresentadas durante a etapa de formulação dos lances forem aceitas pelo pregoeiro).

7.3.17. O sistema eletrônico gerará ata circunstanciada da sessão, na qual estarão registradas a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à Sessão Pública de Disputa de Preços do PREGÃO ELETRÔNICO.

7.4. DA NEGOCIAÇÃO:

7.4.1. Após o encerramento da etapa de lances, o Pregoeiro poderá solicitar

contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observando o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação.

7.4.2. Não será admitido negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

7.4.3. 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.

7.4.4. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

7.4.5. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que no prazo de 02 (dois) dias úteis 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.

7.4.6. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

7.4.7. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

8. DA FASE DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS:

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame.

8.2. Será desclassificada a proposta que:

8.2.1. Contiver vícios insanáveis;

8.2.2. Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

8.2.3. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável;

8.2.4. Contiverem preços unitários e/ou global superior ao limite estabelecido ou inexequíveis, e não tiverem sua exequibilidade demonstrada;

8.2.5. A inexequibilidade indicada no subitem anterior só será considerada após diligência do Pregoeiro, devendo a licitante comprovar:

8.2.5.1. Que os custos da empresa licitantes para cumprimento do objeto não ultrapassa o valor da proposta; e

8.2.5.2. Existirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

8.3. 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.

8.4. A licitante poderá utilizar de qualquer tipo de prova fidedigna e suficiente para demonstrar a exequibilidade do preço ofertado, a exemplo de planilhas aberta de custos, tabela de preços oficiais, cópia de contratos de objetos similares ao licitado com outras entidades, etc.

8.5. 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, 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.

8.6. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo prestador de serviços, 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;

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

8.7. 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.

8.8. 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.

8.9. Na hipótese de inabilitação de todos os licitantes ou de desclassificação de todas as propostas, poderá ser fixado novo prazo para apresentação de documentação de habilitação ou de propostas retificadas.

8.10. 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.

8.11. O pregoeiro poderá solicitar ao licitante, informações ou documentos adicionais necessários, a qualquer tempo ou fase do Processo Licitatório, com a finalidade de dirimir dúvidas e instruir as decisões relativas ao julgamento.

8.12. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

8.13. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

8.14. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

8.15. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

8.16. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

9. DA PROPOSTA AJUSTADA:

9.1. A proposta financeira a ser encaminhada deverá apresentar-se em 1 (uma) via, em papel timbrado, com as seguintes informações:

9.1.1. Prazo de validade, não inferior a 90 (noventa) dias, a contar da data de sua apresentação;

9.1.2. Preços unitário e total de cada item e valor total, de acordo com as quantidades e os lances ofertados, em algarismos e por extenso (total), expressos em moeda corrente

12/106

nacional e deverá fazer constar apenas 02 (duas) casas decimais após a vírgula;

9.1.3. Declaração expressa de estarem inclusos no preço proposto todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais, taxas, fretes, impostos e quaisquer outras despesas que incidam direta ou indiretamente ao objeto deste Edital. Na falta de tal declaração, serão consideradas inclusas nos preços todas e quaisquer despesas vinculadas ao objeto desta licitação;

9.1.4. O número desta licitação, razão social da licitante, número de CNPJ, telefone, e-mail, se houver, e o respectivo endereço com CEP; dados bancários para fins de pagamento, com a indicação do nome e número do banco, agência e conta corrente de titularidade da licitante, vinculada ao CNPJ constante da proposta;

9.1.5. Descrição detalhada de todas as características do serviço ofertado, de acordo com as especificações contidas nos Anexos deste Edital, indicando marca e fabricante, quando for o caso;

9.1.5.1. As folhas devem ser numeradas utilizando-se a seguinte grafia: número da folha/quantidade total de folhas. Como exemplo, supondo o total de vinte folhas teríamos a seguinte numeração: 1/20, 2/20, 3/20 ... 20/20.

9.1.6. Havendo discrepância entre o preço unitário e total da proposta ajustada prevalecerá o valor total arrematado e, havendo discordância entre o valor total da proposta em algarismo e o total por extenso, prevalecerá o que equivaler ao valor por extenso.

9.1.7. Caso haja o vencimento da validade da proposta sem que a licitação tenha sido homologada e/ou adjudicada, esta fica automaticamente prorrogada até a assinatura da Ata de Registro de Preços, exceto se houver manifestação formal contrária do licitante, por meio do e-mail **cpl.pregoeiros@sescalagoas.com.br**, dirigida à Comissão Permanente de Licitação, caracterizando seu declínio em continuar na licitação.

9.1.8. Os termos constantes da proposta arrematante são de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito a qualquer modificação, após sua entrega, sem prévia concordância ou solicitação da Comissão Permanente de Licitação.

9.1.9. Poderá ser desclassificada a proposta ou lance vencedor com valor total ou unitário superior ao estimado, ou ainda com preços manifestamente inexequíveis.

9.1.10. Os critérios de aceitabilidade são cumulativos, verificando-se tanto o valor total

quanto os valores unitários estimados para cada item.

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

9.1.12. Caso o Pregoeiro entenda que o preço é inexequível, com base na realidade do mercado, deverá estabelecer prazo para que a licitante demonstre a exequibilidade de seu preço.

9.1.13. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no chat a nova data e horário para sua continuidade.

10. DA HABILITAÇÃO:

10.1. A empresa licitante arrematante deverá encaminhar a seguinte documentação:

10.2. DA HABILITAÇÃO JURÍDICA:

10.2.1. Ato constitutivo com alterações ou última alteração consolidada, estatuto ou contrato social consolidado, devidamente registrado no órgão competente, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado;

10.2.2. Ato de nomeação dos administradores ou de eleição dos diretores, devidamente registrados no órgão competente;

10.2.3. Prova de registro, no órgão competente, no caso de empresário individual;

10.2.4. Documento de Identificação do representante legal ou seu procurador – RG ou CNH;

10.2.5. Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas do representante legal – CPF;

10.2.6. Caso o representante legal tenha sido nomeado por procuração, apresentar a cópia do RG e CPF de quem outorga a Procuração.

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

10.3. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

10.3.1. Comprovação de possuir licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia)

14/106

junto a ANATEL para a prestação do objeto contratual.

10.3.2. Qualificação Técnico-Operacional

10.3.2.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de declarações ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

10.3.2.2. Para fins da comprovação de que trata subitem anterior, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

- a) Contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 01 (um) ano na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;
- b) Contrato(s) que comprove(m) a execução, de serviços envolvendo o **mínimo de 50% (cinquenta por cento) do número de ramais** a serem contratados;
- c) Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

10.3.2.3. A declaração ou Atestado deverá conter nome ou razão social, CNPJ e endereço completo do emitente; data da emissão do atestado; assinatura e identificação do signatário (exemplos: nome, telefone, cargo e função que exerce junto à empresa emitente); descrição do objeto fornecido, compatível com o objeto desta licitação.

10.3.2.4. A declaração ou Atestado de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do prestador de serviço.

10.3.2.5. O prestador de serviços disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

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

10.3.2.7. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada

15/106

a inidoneidade da entidade emissora.

10.3.3. Qualificação Técnico-Profissional

10.3.3.1. A proponente deverá apresentar declaração, datada e assinada por seu representante legal, de que, caso seja vencedora do certame, no momento da assinatura do contrato, disporá de profissionais com capacitação comprovada na tecnologia VOIP ofertada, nos seguintes termos:

- a) No mínimo 02 (dois) profissionais técnicos capacitados e certificados na solução ou tecnologia VOIP proposta, ou com certificação equivalente reconhecida no mercado;
- b) Caso a solução ofertada não possua certificação oficial, será aceita a comprovação de capacitação por meio de treinamento formal ministrado pelo fabricante ou desenvolvedor da tecnologia;
- c) A comprovação de que os profissionais compõem o quadro da licitante poderá ser feita mediante cópia da CTPS, contrato social (no caso de sócio) ou contrato de prestação de serviços válido por todo o período de vigência contratual, observadas as disposições legais.

10.4. DA REGULARIDADE FISCAL:

10.4.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda - CNPJ/MF.

10.4.2. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal relativo à sede do licitante, se for o caso, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado.

10.4.3. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual, se for o caso, relativo à sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado.

10.4.4. Certidão Negativa de débito perante a Fazenda Nacional (certidão conjunta negativa de débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União com abrangência das contribuições sociais - alíneas “a” a “d” do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212/1991);

10.4.5. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual, constando de: Certidão Negativa de Débitos Relativos a Tributos Estaduais, da sede da empresa licitante ou, se for o caso, certidão de não contribuinte;

10.4.6. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal, constando de Certidão Negativa de Débitos Relativos a Tributos Municipais, da sede da empresa licitante ou, se for o caso, certidão de não contribuinte;

10.4.7. Certidão de Regularidade Fiscal (CRF) junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, no cumprimento dos encargos instituídos por lei.

10.4.8. Caso as certidões expedidas pelas fazendas federal, estadual, municipal, sejam POSITIVAS, o Sesc se reserva o direito de só aceitá-las se as mesmas contiverem expressamente o efeito de NEGATIVA, nos termos do art. 206 do Código Tributário Nacional, passado pelo seu emitente.

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

10.5. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

10.5.1. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, ou balanço de abertura, no caso de empresa recém-constituída, (já exigíveis e apresentados na forma de lei, registrados nos órgãos competentes) que comprovem a situação financeira da empresa (vedada a sua substituição por balancete ou balanço provisório). Esta situação será comprovada com base na obtenção dos seguintes índices contábeis:

- 1) Liquidez corrente - ILC: AC/PC (maior ou igual a 1,0)
- 2) Liquidez Geral - ILG: $(AC + RLP)/PC + ELP$ (maior ou igual a 1,0)
- 3) Solvência Geral – SG: $SG = AT/(PC + ELP)$ (maior ou igual a 1,0)

AC – Ativo Circulante

ARLP – Ativo Realizável a Longo Prazo

PC – Passivo Circulante

PELP – Passivo Exigível a Longo Prazo

10.5.2. O Balanço Patrimonial e as demonstrações contábeis deverão vir acompanhadas dos Termos de Abertura e de Encerramento e o memorial de cálculos. Com base no que dispõe o Código Civil, o prazo limite para apresentação do balanço patrimonial é até o final do mês de abril do exercício subsequente.

10.5.3. O licitante que apresentar quaisquer dos índices econômicos inferiores a 1 (um),
17/106

deverá comprovar que possui capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo equivalente a 10% (dez por cento) do valor estimado quanto aos itens para os quais o licitante esteja concorrendo.

10.5.4. Certidão negativa de falência (conforme a Lei 11.101/2005) expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de expedição inferior até 90 dias em relação à data da Licitação.

10.5.5. Quando a empresa licitante for a filial seu faturamento deverá ser informado na proposta comercial e esta deverá também cumprir todas as exigências para habilitação, não sendo considerada a apresentação de faturamento apenas da matriz.

10.6. DO ENVIO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E PROPOSTA COMERCIAL AJUSTADA:

10.6.1. Ordenados os lances em forma crescente de preço, o pregoeiro determinará ao autor do lance classificado em primeiro lugar, que envie em até 2 (dois) dias úteis a proposta ajustada e os documentos de habilitação, conforme previsto neste Edital, para a plataforma “Licitações-e” do Banco do Brasil.

10.6.2. A critério da Comissão Permanente de Licitação, além do encaminhamento dos documentos de habilitação e da proposta ajustada por meio do sistema eletrônico, os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados, para a Administração Regional do Estado de Alagoas - SESC, situado na Rua Pedro Paulino, nº 40, Poço, Maceió / AL. Cep: 57.025-340.

10.6.3. O Pregoeiro poderá solicitar parecer da área técnica ou colaborador que detenha conhecimento técnico do objeto para orientar sua decisão.

10.6.4. O pregoeiro poderá solicitar documentos complementares à proposta ajustada destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como catálogos, folhetos, manuais ou prospectos, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu posterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

10.6.5. Os documentos emitidos por cartório online poderão ser apresentados, desde que acompanhados de seus respectivos certificados digitais para conferência do Pregoeiro. O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada da licitante, formulada antes do fim do prazo estabelecido e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

10.6.6. Caso a licitante não atenda às exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente, e assim sucessivamente, na ordem de classificação dos lances

18/106

até a seleção de proposta e documentação que atenda às exigência do Edital e seus Anexos.

11. DA DECLARACÃO DE LICITANTE VENCEDOR:

11.1. Após a verificação da regularidade dos documentos de habilitação, a conformidade da proposta ajustada e considerando atendidas todas as exigências editalícias, a Comissão Permanente de Licitação procederá com o JULGAMENTO e a Arrematante será DECLARADA VENCEDORA.

11.2. Realizada a análise da documentação apresentada no item 10 e seus subitens, a Comissão Permanente de Licitação procederá com o JULGAMENTO FINAL e o processo será encaminhado à Autoridade competente para homologação e adjudicação.

12. DOS RECURSOS:

12.1. Caberá recurso da decisão da declaração de licitante vencedor, no prazo de dois dias úteis, com efeito suspensivo.

12.1.1. No critério de licitação técnica e preço, caberá recurso nas fases previstas no edital;

12.1.2. Os participantes que puderem ter a sua situação no processo afetada pela reconsideração da decisão poderão se manifestar sobre o pedido no prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar da sua ciência.

12.1.3. A reconsideração da decisão somente invalidará os atos insuscetíveis de aproveitamento.

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

12.3. 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 2 (dois) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior.

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

12.5. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 2 (dois) dias úteis.

12.6. A decisão/julgamento em relação aos recursos eventualmente interposto(s) será

19/106

disponibilizada para consulta a todos os interessados no site do Banco do Brasil S/A (<https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>) e, também, no site do Sesc Alagoas (www.sescalagoas.com.br/licitacoes-abertas/).

13. DA HOMOLOGAÇÃO:

13.1. Exauridos os procedimentos descritos neste Edital, caberá a autoridade competente HOMOLOGAR a licitação ao vencedor, concedendo **prazo de 05 (cinco) dias úteis** para assinatura da Ata de Registro de Preços, a contar da data da convocação.

14. DAS PENALIDADES:

14.1. A recusa em assinar a Ata de Registro de Preços no **prazo de 05 (cinco) dias úteis**, a partir da convocação, dará ao Sesc – Regional Alagoas, o direito de:

14.1.1. Perda do direito à contratação;

14.1.2. Perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias de propostas oferecidas, sem prejuízo de outras penalidades previstas no edital;

14.1.3. Suspensão do direito de licitar ou contratar com a contratante, por prazo não superior a 3 (três) anos.

14.1.4. O impedimento do direito de licitar terá abrangência nacional, por prazo mínimo de 4 (quatro) e máximo de 6 (seis) anos:

14.1.4.1. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a Licitação ou a execução da Ata de Registro de Preço;

14.1.4.2. Fraudar ou praticar ato fraudulento na execução da Ata de Registro de Preço;

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

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

14.2. Outras penalidades estão previstas na minuta da Ata de Registro de Preços e na minuta do Contrato.

14.3. Para fins de penalidade o lance registrado no sistema eletrônico é considerado proposta.

14.4. A critério do Sesc – Regional Alagoas, as sanções poderão ser cumulativas.

20/106

15. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS:

15.1. A Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), em vigor em todo território nacional, tem como principal objetivo garantir a transparência e regulamentação no tratamento dos dados pessoais.

15.2. Comunicamos que o Sesc – Regional Alagoas, bem como, seus clientes, fornecedores e demais parceiros devem se adequar à LGPD, seguindo as devidas premissas para atingir o compliance de forma segura e sustentável.

15.3. O Sesc – Regional Alagoas reforça seu compromisso com a transformação digital, nos termos da Legislação vigente, bem como seu apoio irrestrito e incondicional ao direito, privacidade e proteção dos dados pessoais dos titulares, aliados a transparência, segurança e regulamentação no tratamento dos dados pessoais.

16. DA FORMAÇÃO DE CADASTRO RESERVA

16.1. Homologado o resultado da licitação, a Comissão Permanente de Licitação convocará a licitante vencedora e, se houver, empresas que manifestem intenção de registro adicional serão inseridas na formação de cadastro de reserva, atendendo a ordem de classificação do certame, nos termos da sua Ata de Registro de Preços, conforme dispõe o art. 48, da Resolução Sesc nº 1.593/2024.

16.2. O cadastro de reserva tem como objetivo a contratação no caso de impossibilidade do fornecimento pelo primeiro colocado da Ata.

16.3. O interesse deve ser manifestado com base na intenção do lote para o qual a licitante tenha apresentado proposta, e devem aceitar executar o objeto com preço igual aos da licitante vencedora, que serão incluídas na Ata de Registro de Preços, observando a ordem de classificação do certame, formando, assim, o cadastro de reserva a ser utilizado nas hipóteses previstas nos arts. 48 e 49 das Resoluções Sesc nº 1593/2024.

16.4. Os licitantes poderão manifestar interesse em aderir ao Cadastro de Reserva através de envio de e-mail para o endereço eletrônico **cpl.pregoeiros@sescalagoas.com**, até 02 (dois) dias úteis após a convocação pela Comissão Permanente de Licitação, encaminhando proposta comercial conforme descrições deste Edital, devidamente preenchida e assinada. Caso não haja manifestação, considerar-se-á que não há interesse de adesão por parte das licitantes.

16.5. A formação de cadastro reserva às propostas vencedoras não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante classificado.

16.6. Ao se manifestar o interesse no cadastro de reservas e, via de consequência ser convocado para fornecer os bens/ prestar os serviços que integram o objeto da Ata do Registro de Preços ficará vinculado às obrigações e deveres para o fornecimento.

16.7. O pregoeiro poderá alterar, a seu critério, o prazo para finalização do cadastro de reserva.

16.8. Não serão atendidas solicitações verbais ou por telefone.

16.9. A Comissão de Licitação não se responsabilizará por e-mail que por qualquer motivo, não for recebido.

16.10. Havendo um ou mais licitantes que apresentarem propostas para um mesmo lote, estes serão classificados seguindo a ordem do menor valor por lote ofertado ao final da fase de lances.

16.11. A ordem de classificação dos licitantes a terem seus valores registrados será respeitada nas contratações e somente serão utilizadas nos casos em que o licitante vencedor não assine a ata ou tenha sua proposta registrada cancelada nas hipóteses previstas neste edital.

16.12. Respeitada a ordem de classificação registrada em Ata, será verificada a manutenção das condições de habilitação dos licitantes integrantes do cadastro de reserva quando houver necessidade de contratação, nas seguintes hipóteses:

16.12.1. Quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital; ou

16.12.2. Quando houver o cancelamento do registro do prestador de serviços ou do registro de preços.

16.13. A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro reserva ocorrerá apenas no momento prévio à contratação;

16.14. A habilitação dos prestadores de serviços que comporão o cadastro de reserva será efetivada apenas em caso de necessidade de convocação do licitante remanescente.

16.15. O cadastro de reservas será publicado no site do Sesc – Regional Alagoas.

17. DA FORMALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

17.1. Findo o procedimento licitatório, a licitante vencedora poderá ser convocada a retirar o pedido e/ou assinar a Ata de Registro de Preços, conforme o caso. A partir da convocação o prazo para retirar e/ou assinar o instrumento contratual será de até **05 (cinco) dias úteis**.

17.1.1. Enquanto houver interessados, a Ata de Registro de Preços não será considerada inviável ou cancelada caso alguma das licitantes convocadas não compareça, recuse ou desista de assiná-la. Ressalta-se, entretanto, que essa situação não exclui a aplicação das penalidades previstas na legislação aplicável.

17.2. A Ata de Registro de Preços com a vencedora não será assinada se esta não cumprir as condições legais de documentação exigida ou por motivo de força maior que inviabilize a prestação do serviço.

17.3. A Ata de Registro de Preços terá efeito de compromisso de prestação de serviço nas condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

17.4. A vigência da Ata de Registro de Preços proveniente desta licitação será de 12 (doze) meses, contado da data da sua assinatura, podendo ser prorrogada até o limite máximo de 36 (trinta e seis) meses, desde que pesquisa de mercado demonstre que o preço atualizado se mantém vantajoso.

17.4.1. Prorrogada a Ata de Registro de Preço, ficam restabelecidos os termos e as condições iniciais da ata, inclusive quantitativos.

17.5. A Comissão Permanente de Licitação poderá, até a assinatura da Ata, desclassificar a licitante vencedora por meio de despacho devidamente fundamentado, sem que haja direito a indenização ou ressarcimento, e sem prejuízo de outras sanções cabíveis, caso haja informações consistentes sobre qualquer fato ou circunstância, anterior ou posterior ao julgamento da licitação, que comprometa sua qualificação técnica, habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira ou regularidade fiscal.

17.6. Durante o prazo de validade da Ata de Registro de Preços, o Sesc-Regional Alagoas não estará obrigado a adquirir o objeto registrado, exclusivamente, pelo Sistema de Registro de Preços, podendo fazê-lo por meio de outra licitação quando julgar conveniente, sem que caiba recurso ou indenização de qualquer espécie ao prestador de serviços. Entretanto, fica assegurada ao beneficiário do registro a preferência de prestação de serviço em igualdade de condições.

17.7. A contratação do objeto da presente licitação dar-se-á por meio de assinatura da Ata de Registro de Preço e do Contrato.

17.7.1. A Ata de Registro de Preços com a vencedora não será assinada se esta não cumprir as condições legais de documentação exigida ou por motivo de força maior que inviabilize a prestação do serviço.

17.7.2. As obrigações relativas ao objeto serão formalizadas por meio de Contrato e, caso o prestador de serviços não cumpra as obrigações estabelecidas na Ata de Registro de Preços, estará sujeito às sanções previstas neste Edital e seus Anexos.

17.8. A Ata de Registro de Preços, bem como o Contrato dela decorrente, poderá ser acrescida em até 50% de seus quantitativos inicialmente registrados, mediante acordo entre as partes conforme dispõe o art. 50, da Resolução Sesc nº 1593/2024.

18. DA ADESÃO A ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

18.1. A ata registro de preços, tem como entidade gerenciadora o Sesc – Regional Alagoas e poderá ser objeto de adesão por outro departamento da entidade e/ou por serviço social autônomo, nas mesmas condições praticadas no edital, conforme Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc nº 1593/2024.

18.2. As aquisições por Aderente não poderão ultrapassar 100% dos quantitativos previstos no edital.

18.3. O Aderente informará ao Gerenciador o seu interesse e solicitará autorização para aderir à ata de registro de preço.

18.4. O Gerenciador indicará ao Aderente os quantitativos dos itens previstos no Instrumento Convocatório, o contratado, as condições em que tiver sido registrado o preço e o prazo de vigência do registro.

18.5. As razões da conveniência de aderir ao registro de preço cabem ao Aderente.

18.6. O pedido de adesão ao Gerenciador e as formalizações necessárias para a aquisição do produto pelo Aderente com o contratado deverão ser realizadas durante a vigência do registro de preço.

18.7. Caberá ao prestador de serviços beneficiário da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nele estabelecidas, optar pela aceitação ou não de contratar com o aderente, desde que esta prestação não prejudique as obrigações anteriormente assumidas com o gerenciador e demais participantes e, ao órgão não participante que

24/106

aderir a Ata de Registro de Preços, compete os atos relativos à cobrança do cumprimento pelo contratado das obrigações contratualmente assumidas e a aplicação, observada a ampla defesa e o contraditório, de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, em relação as suas próprias contratações.

18.8. O contratado deverá observar as condições estabelecidas na ata de registro de preço e não poderá prejudicar as obrigações assumidas com o Gerenciador e com os Aderentes anteriores.

18.8.1. O contratado poderá optar por não estabelecer compromisso com o Aderente.

18.9. Prorrogada a Ata de Registro de Preço, poderão ser restabelecidas as condições iniciais da ata, inclusive quantitativos.

18.10. As atas de registro de preços poderão ser acrescidas em até 50% de seus quantitativos inicialmente registrados, mediante acordo entre as partes.

19. DA FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO

19.1. A detentora da Ata será convocada para assinatura do contrato dentro do prazo de **05 (cinco) dias úteis**, sob pena de decair o direito à contratação e sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

19.2. O prazo de convocação para assinatura do contrato poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela adjudicatária, durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo Sesc – Regional Alagoas. A adjudicatária deverá observar a regularidade fiscal e qualificação econômico-financeira para assinatura do Contrato e Ata de Registro de Preços.

19.3. No ato da contratação, se for o caso, a licitante deverá apresentar documento de procuraçāo, devidamente reconhecido em cartório, que habilite o seu representante a assinar o contrato em nome da adjudicatária.

19.4. A recusa da adjudicatária em assinar o Contrato implicará multa e perda do direito à contratação.

19.5. O Contrato não sofrerá qualquer tipo de reajustamento de preços no primeiro ano de sua vigência, salvo por disposições legais.

19.6. O Contrato com a vencedora não será assinado se esta não cumprir as condições legais de documentação exigida ou por motivo de força maior que inviabilize a prestação do serviço.

25/106

19.7. É facultado ao Sesc – Regional Alagoas, no caso de desistência da licitante vencedora após a homologação/adjudicação do processo licitatório, convocar a licitante remanescente classificada, obedecida a ordem de classificação, para a prestação do serviço no prazo e nas mesmas condições financeiras constantes da Proposta Financeira anteriormente declarada vencedora.

19.8. O Sesc Regional-Alagoas poderá, até a assinatura do Contrato, desclassificar a licitante vencedora ou, após a assinatura do contrato, rescindir o contrato, sem direito à indenização ou resarcimento e sem prejuízo de outras sanções cabíveis, se tiver informação fundada de qualquer fato ou circunstância, anterior ou posterior ao julgamento da licitação, que desabone sua qualificação técnica, habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira ou regularidade fiscal.

19.9. Para que a Proposta Financeira da licitante vencedora seja incorporada ao Contrato, os erros porventura existentes deverão ser corrigidos.

19.10. A licitante contratada será responsável pela prestação do serviço, não respondendo o Sesc – Regional perante fornecedores ou terceiros, nem assumindo quaisquer responsabilidades por multas, salários ou indenizações a terceiros decorrentes do objeto desta licitação.

20. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

20.1. As decisões relativas a esta licitação serão comunicadas por meio do endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br e eventuais alterações no Edital e seus anexos, no endereço: www.sescalagoas.com.br – Institucional – Regional Alagoas – Licitações.

20.2. Não será admitida antecipação de pagamento de qualquer natureza ou negociação de títulos com instituições financeiras.

20.3. A Comissão Permanente de Licitação poderá, no interesse do Sesc – Regional Alagoas, manter o caráter competitivo desta licitação, relevar omissões puramente formais nos documentos e propostas apresentadas pelos licitantes. Poderá, também, realizar pesquisa via ambiente virtual, quando possível, para verificar a regularidade/validade de documentos ou fixar prazo aos licitantes para dirimir eventuais dúvidas, sendo o resultado de tal procedimento determinante para fins de habilitação.

20.4. Na contagem dos prazos estabelecidos no presente Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-á dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário. Só se iniciam e vencem os prazos aqui referidos em dia de funcionamento do Sesc – Regional Alagoas, em horário comercial.

26/106



Fecomércio
Senac

Serviço Social do Comércio
Regional Alagoas



20.5. A contratada e seus sucessores se responsabilizarão por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que, a qualquer título, venham causar à imagem do Sesc – Regional Alagoas e/ou terceiros, em decorrência da execução indevida do objeto da licitação.

20.6. O Sesc Regional Alagoas se reserva o direito de cancelar unilateralmente esta licitação, a qualquer momento, no todo ou em parte, antes da formalização da Ata de Registro de Preços, não cabendo aos licitantes quaisquer direitos, vantagens, reclamações, indenizações ou compensações, seja a que título for.

20.7. A seu critério, o Sesc – Regional Alagoas poderá efetuar visita às instalações do licitante classificado em primeiro lugar para confirmar as reais condições para atendimento do objeto desta licitação. Caso seja verificada a incapacidade do atendimento, o licitante poderá ser desclassificado.

20.8. Fica a cargo da Comissão Permanente de Licitação a definição do prazo para resposta a diligência solicitada, bem como a possibilidade de eventuais prorrogações.

20.9. É facultada, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

20.10. São partes integrantes deste Edital os seguintes anexos:

20.10.1. ANEXO I – Termo de Referência e seus anexos;

20.10.2. ANEXO II – Modelo de Proposta;

20.10.3. ANEXO III – Minuta da Ata de Registro de Preço;

20.10.4. ANEXO IV – Minuta do Contrato.

Assinado eletronicamente por:
MARCELLE MARIZA DA MOTA SOUZA
CPF: ***.348.874-**
Data: 12/01/2026 11:49:45 -03:00



Marcelle Mariza da Mota Souza

Analista de Suporte à Gestão

Assinado eletronicamente por:
MARIANA COSTA MORAIS
CPF: ***.285.916-**
Data: 12/01/2026 13:31:04 -03:00



Mariana Costa Moraes

Gerente de Aquisições

27/106

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA N° 25-04-TR

1. OBJETO

1.1 Registro de preços para contratação de empresa na prestação de serviços de Telefonia VoIP, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus Anexos.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A atual infraestrutura de telefonia do SESC Alagoas encontra-se tecnologicamente obsoleta, composta por sistemas provenientes de diversos fornecedores. Diante do cenário de modernização das telecomunicações, no qual as operadoras de telefonia, por questões de viabilidade econômica, estão cada vez menos investindo em redes de voz convencionais e direcionando seus esforços para redes de dados, é imprescindível que o SESC Alagoas promova a atualização de sua infraestrutura de telefonia. A integração da telefonia convencional com tecnologias VoIP (Voz sobre IP) e redes de dados permitirá, além de uma significativa redução nos custos com chamadas interurbanas, maior mobilidade aos colaboradores, facilitando a comunicação no desempenho de suas atividades diárias.

2.2. Além disso, o sistema de centrais telefônicas atualmente em operação é composto por equipamentos tecnologicamente desatualizados e em avançado estado de deterioração, com diversas unidades apresentando falhas recorrentes e sem possibilidade de manutenção corretiva. Tal infraestrutura não é compatível com a adoção de soluções VoIP, o que torna urgente a necessidade de sua substituição por uma solução moderna. Considerando que se trata do fornecimento de equipamentos de tecnologia altamente especializada, que não são de domínio da área técnica do SESC Alagoas, bem como de serviços que envolvem mão de obra técnica altamente qualificada, em que a CONTRATADA deverá adquirir equipamentos de diferentes fornecedores, entregá-los, instalá-los, configurá-los, testá-los e certificá-los conforme os itens de equipamentos, softwares e serviços licitados, justifica-se que a adjudicação deste certame seja realizada em um único lote. Ou seja, todos os itens devem ser agrupados em um único lote, resultando, portanto, em uma única empresa vencedora do processo licitatório. Além disso, a adjudicação por menor preço global de um único lote é essencial, pois os diversos itens licitados estão intrinsecamente relacionados e são interdependentes para garantir o funcionamento perfeito de toda a solução. A adjudicação por itens distintos poderia resultar na participação de múltiplas empresas no fornecimento de bens e na execução dos serviços, o que geraria dificuldades ou até mesmo impossibilidade para a Contratante em realizar a fiscalização, verificar a conformidade com as exigências de certificação, responsabilizar-se por trabalhos mal executados e gerenciar a garantia dos serviços e equipamentos entregues e instalados de forma integrada.

2.3. Considerando a necessidade de implantação gradual da solução, por meio da ativação das unidades do SESC Alagoas, com a correspondente configuração dos canais de comunicação, entroncamento com a rede pública de telefonia, ramais e portabilidade numérica, e levando em conta a natureza contínua dos serviços envolvidos, estes serão prestados sob a modalidade de execução indireta.

28/106

2.4. A contratação será realizada conforme as necessidades do SESC Alagoas, ou seja, sob demanda, atendendo à demanda específica de cada momento.

3. VIGÊNCIA

3.1. O prazo de vigência da ata de registro de preços, será pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, desde que a pesquisa de mercado demonstre que o preço registrado se mantém vantajoso, conforme § 1º do artigo 45 nos termos da Resolução SESC nº 1.593/2024.

3.2. O prazo de vigência dos contratos decorrentes da ata de registro de preços será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do(s) instrumento(s) de contratação, que deverão conter disposição expressa informando os valores e centros de custos a serem utilizadas, podendo ser prorrogados nos termos do artigo 33 da Resolução SESC Nº 1.593/2024.

4. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

5.1 A licitação será realizada em grupo único, formado por 07 (sete) itens, conforme especificado abaixo, devendo o licitante oferecer proposta única contemplando todos os itens.

LOTE ÚNICO

ITEM	DESCRÍÇÃO	UNIDADE	QUANT. MENSAL ESTIMADA	QUANT. ANUAL ESTIMADA
01	Serviço de Telefonia VoIP, incluindo: PABX VIRTUAL na nuvem, instalação, portabilidade, configuração, treinamento, suporte técnico, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN e LDI, para fixo e móvel, licença do Softphone e gravação de ramais, originadas do SESC/AL.	Assinatura mensal, por ramal, sob demanda	202	2.424
02	Aparelho HeadSet USB para PC (sob demanda).	Unidades ativas por	20	240

29/106

		mês, sob demanda		
03	Aparelhos VoIP fixo de mesa (tipo Bridge; PoE, com fonte; Cat.6, sob demanda), com interface física de conexão gigabit.	Unidades ativas por mês, sob demanda	200	2.400
04	Aparelho Voip Do Tipo BASE/DECT, com Interface Física de Conexão Gigabit.	Unidades ativas por mês, sob demanda	50	600
05	Assinatura Mensal de Número DDR Área 82 (Alagoas)	SERVIÇO	323	3.876
06	Assinatura Mensal De Tronco E1	SERVIÇO	03	36
07	Assinatura Mensal Cng Do Tipo 0800	Unidades ativas por mês, sob demanda	02	24

5.1.1. Os quantitativos são estimados, ficando o Sesc/AL desobrigado a contratar toda quantidade dos itens. Apenas será pago os serviços prestados.

5.2 ESPECIFICAÇÕES DOS ITENS - SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO LOTE ÚNICO

5.2.1. ITEM 01: SERVIÇO DE TELEFONIA VOIP, INCLUINDO: PABX VIRTUAL NA NUVEM, INSTALAÇÃO, PORTABILIDADE, CONFIGURAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO, DDR COM FRANQUIA ILIMITADA PARA LIGAÇÕES LOCAIS E LDN E LDI, PARA FIXO E MÓVEL, LICENÇA DO SOFTPHONE E GRAVAÇÃO DE RAMAIS, ORIGINADAS DO SESC/AL.

5.2.1.1. Por razões de conhecimento interno da equipe de suporte e desenvolvimento, a solução deve ser baseada em software livre e mais especificamente em um dos seguintes sistemas: Sangoma/Asterisk; FreeSWITCH; OpenSIPS; Kamailio.

- 5.2.1.2. Deve suportar o protocolo SIP de forma nativa, conforme a RFC 3261;
- 5.2.1.3. Toda solução deve ser compatível com os protocolos de rede IPv4 e IPv6;
- 5.2.1.4. Os elementos que compõe a solução de comunicação, tais como sistema de gerenciamento, correio de voz, solução de audioconferência, deverão manter o perfeito funcionamento, compatibilidade e interoperabilidade entre todos os itens da solução;
- 5.2.1.5. Deverão ser fornecidas todas as licenças, de uso perpétuo, necessárias para o perfeito funcionamento e configuração da solução, com todas as funcionalidades disponíveis, sem comprometer o funcionamento do sistema, sem ônus adicional para esta instituição;
- 5.2.1.6. A solução de comunicação deve ser disponibilizada integralmente na modalidade “on cloud” (na nuvem), de total responsabilidade da CONTRATADA;
- 5.2.1.7. A solução deverá possuir garantia de interoperabilidade entre os recursos oferecidos pelo SISTEMA DE TELEFONIA IP e os demais itens deste edital que operem com o padrão SIP – RFC 3261;
- 5.2.1.8. O sistema deverá permitir a utilização terminais IPs físicos e terminais IPs virtuais através de webphone e softphone, disponibilizado pela CONTRATADA, integrado à solução, todos baseados no protocolo SIP;
- 5.2.1.9. A central telefônica, o webphone e o softphone devem serem do mesmo fabricante e deverá oferecer garantia de pleno funcionamento enquanto durar o contrato;
- 5.2.1.10. A solução deverá permitir a configuração do plano de numeração dos números externos de acordo com a faixa de DDR disponibilizada;
- 5.2.1.11. Deve permitir que o usuário se registre em qualquer ponto da rede, para a garantia da mobilidade e utilização de um único número de ramal;
- 5.2.1.12. Deve estar licenciada para trabalhar com a quantidade de ramais, conforme tabela de quantitativos;
- 5.2.1.13. Deve suportar expansão futura para no mínimo 500 (quinhentos) ramais IP. Esta expansão futura deverá ocorrer apenas na simples adição de licenças no Sistema de Telefonia IP, não sendo admitida a substituição de nenhum componente da solução de telefonia IP ofertada;
- 5.2.1.14. Deve permitir o autoprovisionamento dos aparelhos telefônicos incluindo, no mínimo, a configuração de servidor, numeração de ramal, configurações de data e hora e lista telefônica;
- 5.2.1.15. Deve permitir integrações com soluções de terceiros através de troncos SIP, de acordo com a RFC 3261, assim como através de API de integração baseado em webservices;

- 5.2.1.16. Deve suportar, no mínimo, os protocolos de áudio/CODEC G711 A-law, G711 u-law, G722 e G. 729A/B, OPUS, GSM, iLBC;
- 5.2.1.17. Deve implementar o protocolo SRTP para criptografia da mídia nos ramais IP, utilizando o padrão AES com no mínimo 258 bits;
- 5.2.1.18. Deve implementar o protocolo TLS V1.2 ou IPSEC para sinalização segura;
- 5.2.1.19. A solução deverá permitir a gravação de voz, configurada por ramal ou qualquer tipo de tronco disponível, as quais serão armazenadas em unidade de rede disponibilizada por esta instituição, devendo suportar os protocolos a seguir: NFS e SMB;
- 5.2.1.20. A solução deve suportar acesso a driver de rede do tipo NFS e SMB para armazenamento de gravações, como também backups das configurações do sistema.

CARACTERÍSTICAS VOIP E PADRÕES RFC

- 5.2.1.21. O Sistema de Telefonia IP deverá suportar os seguintes padrões:
 - a) RFC 1889 - RTP: A Transport Protocol for Real-Time Applications;
 - b) RFC 2327 - SDP: Session Description Protocol;
 - c) RFC 2617 - HTTP Authentication: Basic and Digest Access Authentication;
 - d) RFC 3261 - Session Initiation Protocol;
 - e) RFC 3262 - Reliability of Provisional Responses in the Session Initiation Protocol (SIP);
 - f) RFC 3263 - Session Initiation Protocol (SIP): Locating SIP Servers;
 - g) RFC 3264 - An Offer/Answer Model with the Session Description Protocol (SDP);
 - h) RFC 3311 - The Session Initiation Protocol (SIP) UPDATE Method;
 - i) RFC 3323 - A Privacy Mechanism for the Session Initiation Protocol (SIP);
 - j) RFC 3325 - Private Extensions to the Session Initiation Protocol (SIP) for Asserted Identity within Trusted;
 - k) RFC 3515 - The Session Initiation Protocol (SIP) Refer method;
 - l) RFC 3550 - RTP: A Transport Protocol for Real-Time Applications;
 - m) RFC 3551 - RTP Profile for Audio and Video Conferences with Minimal Control;
 - n) A Message Summary and Message Waiting Indication Event Package for the Session Initiation Protocol;

- o) RFC 3891 - The Session Initiation Protocol (SIP) "Replaces" Header;
- p) RFC 3960 - Early Media and Ringing Tone Generation in the Session Initiation Protocol (SIP);
- q) RFC 4028 - Session Timers in the Session Initiation Protocol (SIP);
- r) RFC 5806 - Diversion Indication in SIP.
- s) RFC 5445 - Basic Forward Error Correction (FEC) Schemes
- t) RFC 5052 - Forward Error Correction (FEC) Building Block
- u) RFC 5853 - Requirements from Session Initiation Protocol (SIP)Session Border Control (SBC) Deployments

FUNCIONALIDADES E SERVIÇOS PARA USUÁRIOS

5.2.1.22. Deve permitir programações de ramais quanto ao acesso às linhas externas, incluindo, no mínimo, as seguintes categorias:

- a) RESTRITO: Não tem acesso à rede pública. Comunica-se apenas com outros ramais internos;
- b) RESTRITO EMERGÊNCIA: Tem acesso à rede pública somente para realizar ligações para telefones de emergência e serviços públicos gratuitos;
- c) SEMI-RESTRITO LOCAL: Tem acesso à rede pública somente nas ligações de saída, o sistema analisa os dígitos discados, para verificar se são permitidos para o ramal. Caso não seja, a ligação é automaticamente interrompida. Esse recurso é utilizado para evitar que ramais não autorizados liguem para regiões proibidas, sendo assim o ramal conseguiria ligar somente para os telefones fixos e celulares locais.
- d) SEMI-RESTRITO DDD: Tem acesso à rede pública somente nas ligações de saída, o sistema analisa os dígitos discados, para verificar se são permitidos para o ramal. Caso não seja, a ligação é automaticamente interrompida. Esse recurso é utilizado para evitar que ramais não autorizados liguem para regiões proibidas, sendo assim o ramal conseguiria ligar somente para os telefones fixos e celulares DDD.
- e) PRIVILEGIADO: Tem acesso total à rede pública, nas ligações de entrada e saída, através de linhas tronco E1;

- 5.2.1.23. Deve bloquear as ligações para telefones 0300, 0500 e 0900 e DDI, podendo serem liberadas temporariamente mediante solicitação da CONTRATANTE;
- 5.2.1.24. Deve gerar os bilhetes (CDRs) e disponibilizá-los para o Sistema de Tarifação, assim como disponibilizá-las através de API baseado em webservices;
- 5.2.1.25. Deve implementar manipulação de dígitos para chamadas externas;
- 5.2.1.26. Deve prover roteamento por rota de menor custo (LCR) e roteamento por transbordo;
- 5.2.1.27. Deve possuir plano de numeração flexível com possibilidade de numeração dos ramais de, no mínimo 4 dígitos, conforme ramais em uso nesta instituição.
- 5.2.1.28. O usuário poderá efetuar uma ligação externa a partir de qualquer ramal, independente do aparelho em que ele esteja através de uso de sua senha pessoal e a ligação será tarifada através de sua senha.
- 5.2.1.29. O Sistema de Telefonia IP deve possuir as seguintes funcionalidades:
- a) Estacionamento de chamadas;
 - b) Transferência de chamadas;
 - c) Música em espera;
 - d) Desvio de chamadas incondicional;
 - e) Desvio em caso de não atendimento;
 - f) Desvio em caso de ocupado;
 - g) Chamada em espera;
 - h) Rediscagem do último número;
 - i) Não perturbe. A funcionalidade poderá permitir exceções;
 - j) Serviço noturno;
 - k) Grupo de captura;
 - l) Chamadas de saída através de código de acesso;
 - m) Identificação do número do chamador;
 - n) Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR);
 - o) Siga-me interno e externo;
 - p) Chamada de emergência;
 - q) Monitoração de chamada;
 - r) Chamadas de retorno (callback) entre ramais quando o destino estiver ocupado;
 - s) Webservice para disponibilização do CDR;

- t) Webservice para interfaceamento com sistemas internos para chamadas, assim como disponibilização de ferramenta para integração click-to-call;
- u) Webservice para integração de sistemas internos com URA – Atendimento automático.

RECURSOS AVANÇADOS

- 5.2.1.30. Deve implementar recursos de comunicação unificada com webphone para no mínimo 200 usuários que permita a utilização intercalada através do ramal, estação de trabalho e smartphone;
- 5.2.1.31. O Sistema de Telefonia IP deve disponibilizar uma solução de audioconferência com capacidade de, no mínimo, 30 (trinta) usuários simultâneos reunidos podendo estar conectados nas seguintes opções:
- a) Em uma única sala de audioconferência.
 - b) Em até 5 (cinco) salas de audioconferência.
 - c) Visando o perfeito funcionamento, desempenho e interoperabilidade, a solução de audioconferência ofertada deverá ser totalmente compatível com o Sistema de Telefonia IP.
- 5.2.1.32. O Sistema de Telefonia IP deve implementar uma solução de correio de voz com mínimo 4 (quatro) portas de acesso simultâneo para a gravação das mensagens de voz, com as seguintes funcionalidades:
- a) Implementar mecanismo para acesso às caixas postais em qualquer aparelho telefônico IP.
 - b) Permitir o usuário ouvir e apagar as mensagens do correio de voz.
 - c) Permitir mecanismo para troca de senha do usuário.
 - d) Visando o perfeito funcionamento, desempenho e interoperabilidade, a solução de correio de voz ofertada deverá ser totalmente compatível com o Sistema de Telefonia IP.

5.2.1.33. O Sistema de Telefonia IP deve suportar uma solução de Serviço de Resposta de Voz Automática (URA), com no mínimo 6 (seis) níveis. Neste serviço, caso o usuário disque para um número pré-definido na Solução de Telefonia IP, será ouvido um anúncio solicitando para que o usuário digite a opção desejada, esse serviço deve possuir as seguintes funcionalidades:

- a) Deverá ser possível realizar a customização deste anúncio, conforme necessário;
- b) Deverá ser possível implementar funções de toque de anúncios, coleta de dígitos e encaminhamento de chamadas;
- c) Deve permitir configurar, no mínimo, 5 subníveis de menu e 10 (dez) opções de escolha por nível de menu do Serviço de Resposta de Voz Automática;

GERENCIAMENTO E MANUTENÇÃO

5.2.1.34. O Sistema de Telefonia IP deve possuir uma interface amigável, via WEB, para gerenciamento e configuração dos ramais e troncos. Não serão aceitas centrais telefônicas que utilizem, unicamente para programação e gerência do sistema, métodos de edição de linhas de comando - CLI (Command Line Interface). Será permitido que comandos sejam realizados através de CLI, pelo administrador, mas administração do sistema deverá ser realizado através de interface WEB;

5.2.1.35. Deverá disponibilizar através de uma interface de gerenciamento e monitoração, a relação dos ramais IPs que estão registrados no Sistema em todas as localidades;

5.2.1.36. Deverá permitir que o administrador possa visualizar o IP atrelado a cada ramal IP registrado no Sistema de Telefonia IP, através da própria interface de gerenciamento;

5.2.1.37. Deverá permitir que o administrador visualize as chamadas que estão ativas em tempo real;

5.2.1.38. Deve permitir que o administrador possa realizar o rastreamento de chamadas em ramais e troncos;

5.2.1.39. Deve permitir a criação de, no mínimo, 04 (quatro) logins de administradores, cada um com um perfil próprio para gerenciamento e manutenção;

5.2.1.40. Deverá permitir atualizações de versões do sistema;

5.2.1.41. A aplicação de configuração deverá ter as seguintes facilidades:

- a) Permitir a criação e/ou exclusão de ramais;
- b) Permitir a modificação de configuração de ramais.

- c) Configuração de troncos, bem como todas as regras de roteamento de chamadas, incluindo rotas de menor custo, privilégios de ramais e demais configurações necessárias para pleno funcionamento;
- 5.2.1.42. O sistema de telefonia IP deve possuir mecanismos de backup e recuperação da base de dados;
- 5.2.1.43. O sistema de telefonia IP deve possuir mecanismos de firewall para proteção própria;
- 5.2.1.44. Deverá possibilitar alteração de configuração de data e hora, preferencialmente via protocolo RTP, provisionado automaticamente nos ramais, assim como mecanismo para reboot desligamento correto do sistema.

SISTEMA DE TARIFAÇÃO

- 5.2.1.45. O sistema de tarifação deve ser integrado à solução e contemplar todas as licenças, válidas por tempo indeterminado, necessárias ao perfeito funcionamento do sistema;
- 5.2.1.46. Deve ser configurado e licenciado para atender a capacidade inicial de conforme planilha de quantidades;
- 5.2.1.47. Deve vir com o licenciamento necessário para que possa realizar a coleta automática dos bilhetes oriundos da solução de comunicação;
- 5.2.1.48. Deve apresentar, no mínimo, os seguintes relatórios:
 - a) Centro de Custo - Fornece quanto cada centro de custo gastou, indicando ainda os gastos dos ramais associados;
 - b) Sigla de Centro de Custo - Semelhante ao anterior, porém ordenado pela sigla do centro de custo;
 - c) Conta Telefônica - Relatório semelhante à conta telefônica da concessionária pública, totalizando as ligações locais, discriminando as ligações DDDs, DDIs e celulares além de indicar as ligações particulares baseadas na lista telefônica;
 - d) Ramal - Relatório ordenado por ramal;
 - e) Tronco - Relatório ordenado por tronco;
 - f) Data - Relatório ordenado pela data. Através dos parâmetros do relatório, permite-se a emissão de relatórios sintéticos ou analíticos, com opção de gráficos;
 - g) Número Discado - Relatório ordenado pelo número discado;

- h) Estatística da Central - Relatório que sumariza as ligações por gasto, tempo ou número de ligações levando em conta diversos critérios (por Ramal, por Tronco ou Número Discado);
- i) Fluxo de ligações - Sumariza por dia ou por hora o número de ligações, tempo utilizado e custo das ligações;
- j) Pela Lista telefônica - Relatório baseado em cadastros, indicando os custos, tempo e número de ligações;
- k) Os relatórios deverão ser apresentados em hora/minutos/segundos;

5.2.1.49. Todos os relatórios deverão ser apresentados em português do Brasil;

5.2.1.50. Deve ser possível exportar qualquer relatório utilizando o formato .XML;

INTEGRAÇÕES

5.2.1.51. A solução deverá disponibilizar API (Application Programming Interface) que permitam integração com sistemas internos por meio de webservices (tecnologia comumente utilizada para interfaceamento entre sistemas) para executar funções (enviar chamadas e mensagens de texto, por exemplo), assim como coletar informações específicas da central telefônica, como dados de chamadas (CDRs), gravações e status dos operadores. Deverá utilizar padrões de API como o RESTful e/ou SOAP.

ASSINATURA DE RAMAL TELEFÔNICO DO PBX

5.2.1.52. O presente item visa à contratação de serviços de assinatura de ramal telefônico do PBX (Private Branch Exchange) para esta Instituição, garantindo uma solução eficiente e moderna de comunicação interna e externa que atenda às necessidades da organização;

5.2.1.53. A CONTRATADA deverá fornecer assinaturas de ramais telefônicos compatíveis com a infraestrutura de PBX existente ou a ser implantada nesta Instituição;

5.2.1.54. Os ramais deverão ser registrados na solução de telefonia fornecida pela CONTRATADA, garantindo sua operação plena e contínua;

5.2.1.55. Cada ramal deverá permitir o registro simultâneo em pelo menos 3 (três) dispositivos, incluindo aparelhos telefônicos de mesa, softphones em computadores e aplicativos em smartphones;

- 5.2.1.56. A solução deverá ter elasticidade para acomodar o aumento de sessões simultâneas ou usuários, conforme demanda desta Instituição, sem necessidade de troca de equipamento;
- 5.2.1.57. Os ramais deverão permitir o uso de softphones e aparelhos telefônicos de mesa ou audioconferência, suportando uma variedade de modelos para áreas específicas indicadas por esta Instituição;
- 5.2.1.58. Deverá ser possível identificar o número chamador em todas as chamadas recebidas, tanto internas quanto externas;
- 5.2.1.59. Todas as chamadas, sejam internas, em conferência ou externas, deverão ser criptografadas utilizando criptografia de mídia (SRTP) e de sinalização (TLS);
- 5.2.1.60. **Os ramais virtuais serão do tipo SOFTPHONE e WEBPHONE;**
- 5.2.1.61. Ramal do tipo WEBPHONE:
- a) O webphone deve ser totalmente integrado ao sistema da central telefônica, sendo vedado o uso de aplicações de terceiros ou instalações locais;
 - b) Ser compatível com os principais navegadores do mercado, como o Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge;
 - c) Visando o perfeito funcionamento, desempenho e compatibilidade, o webphone deverá ser próprio e do mesmo fabricante da central telefônica;
 - d) Utilizar a tecnologia Web Real Time Communications – WebRTC para permitir efetuar e receber chamadas diretamente no navegador, além de possuir, no mínimo, as seguintes funções básicas de telefonia:
 - d.1) Atender e efetuar chamadas de áudio;
 - d.2) Painel numérico virtual de discagem;
 - d.3) Controle de volume via web;
 - d.4) Função mute (mudo);
 - d.5) Modo de espera;
 - d.6) Transferência de chamadas as cegas e sob consulta.
- 5.2.1.62. IMPORTANTE: NÃO deverá possuir o botão DND (Do Not Disturb).
- 5.2.1.63. Ramal do tipo SOFTPHONE
- 5.2.1.64. Os ramais softphone devem ser totalmente compatíveis com Windows 10 ou superior, MAC OS 13 ou superior, GNU/Linux, Google Android versão 13 ou superior e Apple iOS versão 16 ou superior;

5.2.1.65. Visando o perfeito funcionamento, desempenho e compatibilidade, o softphone deverá ser próprio e do mesmo fabricante da central telefônica;

5.2.1.66. Possuir, no mínimo, as seguintes funções básicas de telefonia:

- a) Atender e efetuar chamadas de áudio;
- b) Painel numérico virtual de discagem;
- c) Controle de volume via web;
- d) Função mute (mudo);
- e) Modo de espera;
- f) Transferência de chamadas as cegas e sob consulta.

5.2.1.67. IMPORTANTE: NÃO deverá possuir o botão DND (Do Not Disturb).

5.2.1.68. Tráfego telefônico local em chamadas FIXO-FIXO, originadas das cidades de Maceió-AL e Arapiraca-AL, de forma ilimitada.

5.2.1.69. Tráfego telefônico local em chamadas FIXO-MÓVEL, originadas das cidades de Maceió-AL e Arapiraca-AL, de forma ilimitada.

5.2.1.70. Tráfego telefônico de longa distância nacional (LDN) em chamadas FIXO-FIXO, para qualquer degrau tarifário, originadas das cidades de Maceió-AL e Arapiraca-AL, de forma ilimitada.

5.2.1.71. Tráfego telefônico de longa distância nacional (LDN) em chamadas FIXO-MÓVEL, para qualquer degrau tarifário, originadas das cidades de Maceió-AL e Arapiraca-AL, de forma ilimitada.

INSTALAÇÃO

- 5.2.1.72. A CONTRATADA deverá confeccionar um plano de instalação incluindo metodologia e cronograma de implantação do conjunto de recursos tecnológicos de telefonia, definindo atividades, prazos, responsabilidades e recursos utilizados para a instalação, testes e simulações e cronograma para migração dos recursos atuais para os adquiridos;
- 5.2.1.73. O Plano de Instalação deve ser entregue pela CONTRATADA no prazo em até 15 dias, após assinatura do contrato;

- 5.2.1.74. No cronograma deverão constar os seguintes itens: Cronograma detalhado com o prazo estimado para entrega dos itens e para realização de cada etapa; Informações detalhadas sobre cada etapa de instalação e configuração;
- 5.2.1.75. O plano de instalação deverá ser avaliado e aprovado pela CONTRATANTE;
- 5.2.1.76. Os serviços de implantação deverão ser executados pela CONTRATADA durante o horário de expediente compreendido das 8h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira, devendo eventualmente e previamente agendado em finais de semana e feriados, para atendimento ou acompanhamento de atividades que necessitem ser executados nestes horários, cabendo à CONTRATANTE informar tais atendimentos à CONTRATADA, antecipadamente, e de comum acordo entre as partes, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;
- 5.2.1.77. As atividades de instalação e integração dos produtos e equipamentos devem prever, pelo menos, as seguintes etapas:
- Desembalagem, verificação e conferência dos componentes da solução, em conformidade com a proposta técnica apresentada pela CONTRATADA.
 - Instalação física e conectividade entre todos os componentes da solução, incluindo o fornecimento de todos os cabos e conectores necessários para este fim;
 - Instalação lógica dos equipamentos e configuração inicial utilizando-se das boas práticas recomendadas pelo fabricante;
 - Fornecimento de quaisquer acessórios para perfeita instalação e funcionamento do sistema;
 - Integração lógica dos diversos componentes da solução de modo a garantir sua correta interoperabilidade;
 - Aplicação de políticas, criação de perfis, migração de usuários e demais configurações conforme definidas no projeto de implantação.
- 5.2.1.78. As atividades de pré-operação devem prever, pelo menos, os seguintes testes:
- 5.2.1.79. Testes de verificação da instalação e integração dos diversos componentes;
- 5.2.1.80. Testes de roteamento de chamadas demonstrando a capacidade do sistema de utilizar rotas mais econômicas para chamadas externas;
- 5.2.1.81. Teste de carga do servidor para verificar o desempenho mínimo exigido neste edital;
- 5.2.1.82. Os testes deverão ser documentados e devem ser coletadas evidências do correto funcionamento do sistema;

- 5.2.1.83. Confecção de material de referência rápida de uso do sistema de comunicação unificada a ser distribuído para os usuários finais do sistema descrevendo de forma simplificada o uso das principais funcionalidades do sistema, preferencialmente como vídeos explicativos;
- 5.2.1.84. Confecção (ou atualização, conforme o caso) do relatório final de implantação (as built);
- 5.2.1.85. Todos os trabalhos de instalação efetuados deverão ser acompanhados pelo Gestor do Contrato e da equipe técnica da CONTRATANTE;
- 5.2.1.86. A equipe técnica da CONTRATADA deverá trabalhar sob orientação e supervisão direta do profissional responsável pela coordenação das atividades de implantação (gestor de projetos da CONTRATADA), com o acompanhamento do gestor técnico da CONTRATANTE;
- 5.2.1.87. A CONTRATADA deverá elaborar e manter um relatório de atividades, contendo anotações das atividades realizadas, irregularidades encontradas e outras ocorrências relativas à execução do contrato de modo a subsidiar reunião periódica de acompanhamento do projeto a ser realizada com participação mínima do gestor técnico da CONTRATANTE e pelo gestor de projetos da CONTRATADA;
- 5.2.1.88. Quando aprovado o funcionamento dos produtos, esses serão considerados instalados e aptos a serem utilizados. Isso deverá ser confirmado em termo de recebimento emitido pela CONTRATANTE após execução completa dos serviços de implantação relacionados.

CAPACITAÇÃO

- 5.2.1.89. A CONTRATADA deverá disponibilizar material didático, em português do Brasil, sobre o uso da ferramenta ou outros canais de atendimento de abertura de incidentes e demais requisições;
- 5.2.1.90. A CONTRATADA deverá disponibilizar material didático ou de apoio quando na adoção de ferramenta de monitoramento dos equipamentos utilizados nos serviços de acesso à Internet;
- 5.2.1.91. A CONTRATADA deverá fornecer capacitação completa para a equipe da CONTRATANTE sobre o cadastramento, configuração, manutenção e administração dos diversos itens que compõe esse termo de referência, incluindo:
 - a) Cadastramento de usuário, alteração de senhas e permissões e demais configurações;
 - b) Cadastramento de ramais e telefones na plataforma, alteração das configurações, grupos de chamada, captura de ligações, entre outros;
 - c) Criação de entradas e configuração de Unidades de Resposta Automática (URA);

- d) Configuração de rotas, salas de reunião, senhas, troncos, entre outros;
- e) Administração, configuração e utilização do sistema de tarifação;
- f) Envio automático das configurações dos ramais para os telefones;
- g) Formas de abertura de chamado em caso de incidente;
- h) Recebimento de alertas e tratamento de erros;
- i) Interconexão dos equipamentos IPs;
- j) Configuração dos aparelhos telefônicos, incluindo configuração de VLANs separadas na porta do telefone e porta do PC;
- k) Configuração e testes do webphone/softphone;

5.2.1.92. A CONTRATADA deve fornecer treinamento, durante a instalação dos telefones IP, para colaboradores da CONTRATANTE, sem ônus, sobre o uso da Solução de Comunicação IP, incluindo:

- a) Acesso à lista de ramais;
- b) Realizar ligação interna e externa;
- c) Utilização de senha para realizar ligações;
- d) Transferência de ligação assistida/desassistida;
- e) Captura de ligação;
- f) Visualização e abertura de porta remota do portefólio eletrônico;
- g) Utilização do webphone/softphone;
- h) Criar, entrar e administrar salas de reunião.

5.2.2. ITEM 2 APARELHO HEADSET USB PARA PC (SOB DEMANDA)

- 5.2.2.1. Para cada ramal virtual, sejam webphones ou softphones, deve ser fornecido 01 headset com interface USB 2.0, que atenda à NR17, com controle de volume e mudo via hardware, e compatíveis com os sistemas operacionais GNU/Linux e MS/Windows 10 64 bits ou superior sem o uso de drivers;
- 5.2.2.2. O headset fornecido deverá ser novo, de primeiro uso, fazer parte do catálogo de produtos comercializados pelo fabricante. Não serão aceitos equipamentos ou componentes que tenham sido descontinuados pelo fabricante ou que estejam listados para descontinuidade futura (end-of-life) na data da análise das propostas;
- 5.2.2.3. Em regime de comodato;

5.2.2.4. Os headsets devem possuir, no mínimo, as seguintes características:

- a) Tubo de voz substituível;
- b) Cabo de alta durabilidade com no mínimo 1,80M;
- c) DSP com controle de volume e mute;
- d) Protetor auricular em espuma substituível;
- e) Sistema plug-and-play;

5.2.3. ITEM 03: APARELHOS VOLP FIXO DE MESA (TIPO BRIDGE; POE, COM UNIDADES FONTE; CAT.6, SOB DEMANDA), COM INTERFACE FÍSICA DE ATIVAS POR CONEXÃO GIGABIT.

- 5.2.3.1. Possuir homologação da Anatel;
- 5.2.3.2. O equipamento deverá ser novo, de primeiro uso, fazer parte do catálogo de produtos comercializados pelo fabricante. Não serão aceitos equipamentos ou componentes que tenham sido descontinuados pelo fabricante ou que estejam listados para descontinuidade futura (end-of-life) na data da análise das propostas;
- 5.2.3.3. Possuir a capacidade de auto-provisionamento e baixar automaticamente as configurações do serviço de comunicação em nuvem;
- 5.2.3.4. Permitir o uso de certificado digital conforme padrão de forma a aumentar o nível de segurança de acesso;
- 5.2.3.5. Permitir a utilização 2 contas SIP;
- 5.2.3.6. Permitir acesso as facilidades de telefonia descritas na especificação;
- 5.2.3.7. Implementar comunicação segura através dos protocolos Transport Layer Security (TLS);
- 5.2.3.8. Possuir Alta-voz e viva-voz Full-duplex com AEC;
- 5.2.3.9. Possuir as seguintes características: discagem rápida com um toque (hotline), atendimento automático, rediscagem, encaminhamento de chamadas, chamada em espera, transferência de chamadas, segurar chamada, retornar ligação, mudo, não perturbe, Conferência em 5 partes, selecionar / importar / apagar tom de toque, chamada de emergência, Cadastramento de data e hora manual ou via protocolo NTP/SNTP, plano de discagem;
- 5.2.3.10. Possuir porta para headset independente da porta do monofone;
- 5.2.3.11. Possuir, no mínimo, os seguintes recursos de áudio:
 - a) Voz HD: monofone HD, alto-falante HD;

- b) Filtragem inteligente de ruído;
 - c) Banda larga codec: Opus, G.722;
 - d) Banda estreita codec: G.711(A/μ), G.723.1, G.729, G.729A, G.726, iLBC;
 - e) DTMF: Entrada, Saída (RFC 2833) e SIP INFO;
 - f) Alta-voz e viva-voz Full-duplex com AEC;
 - g) VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC.
- 5.2.3.12. Possuir tela com as características mínimas: LCD gráfico de 132x64 pixels e informações no idioma português;
- 5.2.3.13. Deve permitir que toda a configuração do equipamento seja feita através de interface amigável via web, em português do Brasil, via auto provisionamento ou através de menu no próprio telefone;
- 5.2.3.14. Deve possibilitar a visualização de informações tais como histórico de ligações, informações do número chamador, duração das chamadas, data e hora;
- 5.2.3.15. Possuir, no mínimo, as teclas de controle de volume, mudo, headset, contatos, histórico de chamadas, navegação, transferência, rediscagem, modo viva-voz;
- 5.2.3.16. Disponibilizar, no mínimo, 4 (quatro) teclas programáveis associada ao display para acesso à linha e as funções de telefonia;
- 5.2.3.17. Possuir Handset HD;
- 5.2.3.18. Possuir no mínimo 2 (duas) portas Gigabit Ethernet com velocidade de 10/100/1000 Mbps de forma a possibilitar o uso do ponto de rede da estação de trabalho;
- 5.2.3.19. Possibilitar o cadastramento de duas VLANs diferentes em cada uma das portas (VLAN Telefonia e VLAN da Porta PC) para que o tráfego da estação conectada seja separado do tráfego de voz;
- 5.2.3.20. Permitir CDP, DHCP VLAN e ICE;
- 5.2.3.21. Implementar QoS segundo IEEE 802.1 p/Q tagging (VLAN), Layer 3 TOS ou DSCP;
- 5.2.3.22. Implementar mecanismo de autenticação via protocolo 802.1x utilizando EAP-TLS;
- 5.2.3.23. Implementar o protocolo LLDP;
- 5.2.3.24. Permitir alimentação através de padrão IEEE 802.3af respeitando o consumo máximo de acordo com a classe;
- 5.2.3.25. Deve ser fornecido, junto com o telefone, um line cord CAT-5E com comprimento de 1,5 metro;
- 5.2.3.26. Deve permitir consumo de energia PSU: 2-3W ou PoE: 3-4W;

5.2.3.27. Deve permitir conexão OpenVPN;

5.2.3.28. Em regime de comodato;

5.2.4. ITEM 04: APARELHO TELEFÔNICO IP TIPO III (BASE/DECT)

Especificações da BASE:

5.2.4.1. 1(uma) Base para suportar até 5 (cinco) dispositivos DEACT;

5.2.4.2. A base deverá vir acompanhada de um aparelho telefônico sem fio;

5.2.4.3. Emparelhamento mínimo de 5 aparelhos com tecnologia DECT;

5.2.4.4. Alcance em ambientes externos mínimos de 350 metros;

5.2.4.5. Alcance em ambientes internos mínimos de 50 metros;

5.2.4.6. Suporte mínimo de 10 contas SIP e 5 chamadas simultâneas;

5.2.4.7. Áudio Full HD e PoE integrado;

5.2.4.8. Provisionamento automatizado e a segurança da criptografia TLS/SRTP/HTTPS;

5.2.4.9. Porta Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática e PoE integrado;8.10. Protocolo: SIP RFC3261.

5.2.4.10. Em regime de comodato;

Especificações do Dect IP (telefone digital sem fio):

5.2.4.11. Tempo de espera 400h;

5.2.4.12. Tempo de conversação 30h;

5.2.4.13. Número mínimo de handset por base 8;

5.2.4.14. Bateria de Lithium;

5.2.4.15. Suporte a no mínimo 8 contas SIP;

5.2.4.16. Interface Ethernet 10/100M;

5.2.4.17. Codecs de áudio de banda estreita: PCMU, PCMA, G.726, G.729, iLBC;

5.2.4.18. Faixa de alcance mínimo Indoor Range/Outdoor Range 50m/300m

5.2.4.19. Em regime de comodato;

5.2.5. ITEM 05: ASSINATURA MENSAL DE NÚMERO DDR ÁREA 82 (ALAGOAS)

- 5.2.5.1. Contratação de serviço de tronco digital do tipo E1 com 30 canais para comunicação de voz, incluindo instalação, configuração, manutenção e suporte técnico completo durante a vigência do contrato;
- 5.2.5.2. Compatibilidade com sistemas de telefonia IP e PABX digital. Protocolo de sinalização ISDN (Integrated Services Digital Network) para integração com central telefônica ou R2/MFC;
- 5.2.5.3. O tronco E1 deverá ser do tipo IP dedicado e devem seguir as seguintes especificações:
- 5.2.5.4. A CONTRATADA deverá fornecer um enlace dedicado em meio óptico, no qual deve ser garantida banda bidirecional mínima de 2Mbps, a fim de que estejam garantidos 30 canais de voz bidirecionais de 64kbps do canal;
- 5.2.5.5. O tráfego de voz se dará na forma de comutação de pacotes, segundo os protocolos definidos abaixo, bem como definições correlatas:
- IP (Internet Protocol - RFC 0791);
 - TCP (Transmission Control Protocol - RFC 0793);
 - UDP (User Datagram Protocol - RFC 0768);
 - SIP (Session Initiation Protocol - RFC 3261);
 - SDP (Session Description Protocol - RFC 2327);
 - RTP (Real-Time Transport Protocol - RFCs 1889 e 1890);
 - SRTP (Secure Real-time Transport Protocol - RFC 3711);
- 5.2.5.6. O áudio trafegado deve utilizar os seguintes CODECs para codificação e decodificação para o meio digital, na seguinte ordem de prioridade:
- 5.2.5.7. ITU G.729;
- 5.2.5.8. ITU G.711 alaw;
- 5.2.5.9. ITU G.711 μ law.
- 5.2.5.10. Faixa de Numeração de ramais DDR será definida quando da assinatura do contrato de prestação dos serviços, objetos desta licitação, como também poderá ser definido a faixa de numeração que será portado para a CONTRATADA;

5.2.6. ITEM 06: ASSINATURA MENSAL DE TRONCO E1

- 5.2.6.1. Contratação de serviço de tronco digital do tipo E1 com 30 canais para comunicação de voz, incluindo instalação, configuração, manutenção e suporte técnico completo durante a vigência do contrato;

- 5.2.6.2. Compatibilidade com sistemas de telefonia IP e PABX digital. Protocolo de sinalização ISDN (Integrated Services Digital Network) para integração com central telefônica ou R2/MFC;
- 5.2.6.3. O tronco E1 deverá ser do tipo IP dedicado e devem seguir as seguintes especificações:
- 5.2.6.4. A CONTRATADA deverá fornecer um enlace dedicado em meio óptico, no qual deve ser garantida banda bidirecional mínima de 2Mbps, a fim de que estejam garantidos 30 canais de voz bidirecionais de 64kbps do canal;
- 5.2.6.5. O tráfego de voz se dará na forma de comutação de pacotes, segundo os protocolos definidos abaixo, bem como definições correlatas:
- IP (Internet Protocol - RFC 0791);
 - TCP (Transmission Control Protocol - RFC 0793);
 - UDP (User Datagram Protocol - RFC 0768);
 - SIP (Session Initiation Protocol - RFC 3261);
 - SDP (Session Description Protocol - RFC 2327);
 - RTP (Real-Time Transport Protocol - RFCs 1889 e 1890);
 - SRTP (Secure Real-time Transport Protocol - RFC 3711);
- 5.2.6.6. O áudio trafegado deve utilizar os seguintes CODECs para codificação e decodificação para o meio digital, na seguinte ordem de prioridade:
- ITU G.729;
 - ITU G.711 alaw;
 - ITU G.711 µlaw.
- 5.2.6.7. Faixa de Numeração de ramais DDR será definida quando da assinatura do contrato de prestação dos serviços, objetos desta licitação, como também poderá ser definido a faixa de numeração que será portado para a CONTRATADA;

5.2.7. ITEM 07: ASSINATURA MENSAL DE CNG DO TIPO 0800

- 5.2.7.1. Serviço telefônico de Discagem Direta Grátis (DDG), na modalidade 0800, através de códigos não geográficos no sistema de tarifação reversa;
- 5.2.7.2. O serviço disponibilizado deve ter a possibilidade de restrição de chamadas, sem ônus adicional à proposta comercial, por tipo do terminal de origem e por localidade;
- 5.2.7.3. A restrição por tipo de terminal deverá possibilitar o encaminhamento de chamadas:
- 5.2.7.4. Originadas apenas no Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), ou;

- 5.2.7.5. Originadas tanto no Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), quanto no Serviço Móvel Pessoal (SMP);
- 5.2.7.6. A restrição por localidade poderá ser realizada do ponto de vista de chamadas:
- 5.2.7.7. Locais: chamadas originadas e terminadas dentro de uma mesma Área Local;
- 5.2.7.8. Setoriais: chamadas originadas e terminadas dentro de um mesmo Estado;
- 5.2.7.9. Regionais: chamadas originadas e terminadas dentro de uma mesma Região;
- 5.2.7.10. Nacionais: chamadas originadas e terminadas em todo Território Nacional;
- 5.2.7.11. O serviço disponibilizado deve redirecionar as chamadas associadas, sem ônus adicional à proposta comercial, para outro ponto de atendimento (acesso ou caixa postal), no caso de Congestionamento de Rota (CR) do acesso principal, Linha Ocupada (LO) ou Não Responde (NR);
- 5.2.7.12. A CONTRATADA veiculará mensagens personalizadas previamente definidas pela CONTRATANTE, caso esta desejar, sem ônus adicional à proposta comercial.
- 5.2.7.13. No caso de chamadas bloqueadas por restrição imposta, a CONTRATADA deverá informar ao usuário, conforme orientação abaixo:
- 5.2.7.14. Chamada restrita por localidade: “Serviço não disponível para sua localidade”;
- 5.2.7.15. Chamada restrita por tipo: “Serviço não disponível para telefones móveis”;
- 5.2.7.16. As mensagens poderão sofrer alterações conforme solicitação desta Instituição. Estas alterações deverão ser comunicadas à CONTRATADA em um prazo mínimo de 20 (vinte) dias anteriores a sua ativação;
- 5.2.7.17. As chamadas aos Códigos Não Geográficos (CNG) deverão ser direcionadas para o link E1 dedicado, disponibilizado pela CONTRATADA, exclusivamente para atendimento a este item. O custo deste serviço deverá ser incluído a este item
- 5.2.7.18. O serviço CNG deverá possuir a funcionalidade de identificação do número que originou a chamada.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC E MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

- 6.1. A descrição da solução como um todo segue abaixo:

- 6.1.1. O presente Termo de Referência tem por objetivo a contratação de empresa especializada, devidamente homologada pela Anatel para prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), visando à implementação de uma solução integrada de comunicação de voz para a instituição. A solução deverá contemplar uma central telefônica IP PBX em nuvem, possibilitando

a gestão e roteamento eficiente das chamadas, acompanhada da assinatura de ramais telefônicos vinculados ao PBX e da disponibilização de números DDR da área local com CNL 82000 (Maceió/Alagoas) e CNL 82003 (Arapiraca/Alagoas) para todas as unidades do Departamento Regional Sesc Alagoas. Além disso, deverá ser prevista a assinatura de troncos STFC/E1 com capacidade de 30 canais cada para suportar o tráfego simultâneo de chamadas de todas as unidades. O escopo da contratação inclui a habilitação para realização de chamadas nas modalidades fixo-fixo local, fixo-móvel local, fixo-fixo longa distância e fixo-móvel longa distância, garantindo cobertura completa das necessidades de comunicação da Instituição em todo território nacional.

- 6.1.2. A CONTRATADA será responsável por toda a instalação, configuração e integração dos serviços, incluindo o suporte técnico integral durante a vigência do contrato, além de prover capacitação operacional para o corpo técnico da instituição, assegurando a continuidade e a eficiência dos serviços prestados.
- 6.1.3. Busca-se economicidade e garantia de serviço com a utilização de tecnologias que proporcionem melhorias descritas a seguir:
- 6.1.3.1. Redução de custos com infraestrutura devido a tecnologia de voz sobre IP dispensar o uso de uma rede de cabeamento dedicada especificamente para telefonia, podendo ser utilizada a mesma rede utilizada para disponibilizar a internet banda larga. Por consequência, dispensa os custos de manutenção da referida rede e seus elementos como: cabos, calhas, conectores, painéis, distribuidores gerais, entre outros;
- 6.1.3.2. Redução do tempo de resolução de problemas, pois a tecnologia permitirá um gerenciamento proativo remoto com a utilização de um único sistema, com comandos, alarmes em tempo real e recursos visuais gráficos de monitoramento de toda solução.
- 6.1.3.3. Redução de custos com mão de obra, devido tal tecnologia proporcionar que os remanejamentos de ramal resultantes das mudanças de layout sejam realizados diretamente por meio de configurações via sistema, sem a necessidade de intervenção física nem de comandos via SSH;
- 6.1.3.4. A Telefonia IP está em evidência atualmente, que inclusive, já esteve em discussão ou já são utilizadas por grande parte das empresas de pequeno porte até as grandes corporações de todo o mundo. O VoIP é um protocolo que permite transmitir a voz pela rede de computadores. Ele está presente em diversos aplicativos do nosso cotidiano e nas empresas através de aplicativos como Skype, Teams, Zoom, Facebook e o WhatsApp. Outra forma de utilização é em PBX que auxiliam muitas empresas na redução de custos, personalização da telefonia em sua empresa e muito mais. Vantagens da Telefonia IP:

- 6.1.3.5. Redução de custos. Existe a possibilidade de identificar a rota de saída de menores custos e se conectar com diversas operadoras, já que estão com preços elevados. De acordo com pesquisas, em relação à telefonia tradicional a economia pode chegar em até 80%.
- 6.1.3.6. Mobilidade. A telefonia IP, através do VoIP, permite que a utilização de apenas uma conexão com a internet você se conecte aos PBX de qualquer lugar do mundo, como também com operadoras VoIP de qualquer lugar do mundo encurtando as distâncias, sendo possível a utilização do mesmo ramal da empresa, nos notebooks e celulares dos colaboradores.
- 6.1.3.7. Integrações. A central telefônica IP pode interfacear com vários outros sistemas de suas empresas, através de webservices, permitindo que sistemas internos utilizem recursos da telefonia, como SMS e ligações telefônicas. CRM é um exemplo de sistema que consegue se integrar com as centrais VoIP, permitindo que este envie SMS ou mesmo realize chamadas através de webservice.
- 6.1.3.8. Comunicações com outros PBX IP. Utilizando da tecnologia VoIP é possível estabelecer uma comunicação entre duas centrais que utilizem esta tecnologia, tal capacidade permite que duas instituições, independente da sua localização geográfica, comuniquem-se sem custo.
- 6.1.3.9. Funcionalidades ampliadas. Quase todas as funcionalidades de um PBX convencional estão presentes também na telefonia IP. Algumas com melhorias bem interessantes, como, por exemplo: a Caixa Postal que pode receber a ligação e enviar o áudio para um e-mail correspondente ao ramal em questão. Além desse exemplo, temos as distribuições automáticas de chamadas através de filas, gravação das ligações, siga-me e muito mais.
- 6.1.3.10. Adoção futura e gradativa de soluções que permitam reduções de custos e ganho de produtividade dos colaboradores, como por exemplo, sistemas de comunicações unificadas que admitem integrar os dispositivos de telefonia e aplicações corporativas. Atualização tecnológica do sistema de comunicação durante o período de garantia garantindo que a instituição tenha seu sistema sempre alinhado com a evolução tecnológica ocorrida no mercado.
- 6.1.3.11. Conclui-se que a melhores estratégias para minimizar a interrupção da prestação de serviços está na contratação desta solução de comunicação, evitando eventuais situações que causem transtornos aos usuários dos serviços desta instituição.

ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO REQUISITOS DE NEGÓCIO

- 6.1.4. Modernização da telefonia através de central telefônica PBX IP, telefones físicos, telefones virtuais (webphones/softphones) e demais itens. Além de prover incremento na comunicação institucional interna e externa;

- 6.1.5. Prover maior segurança, controle, mobilidade e qualidade de sinal de voz aos colaborados que necessitam de acesso aos recursos de comunicação;
- 6.1.6. Solução de comunicação de voz compatíveis com a quantidade de colaboradores e empregados existentes nesta Instituição, prevendo a possibilidade de expansão futura;
- 6.1.7. Solução com recursos tecnológicos de comunicação de voz homologados pelas autoridades competentes;
- 6.1.8. Recursos tecnológicos para comunicação de voz e dados que apoiem atividades de transformação digital;
- 6.1.9. Prover recursos tecnológicos para comunicação de voz que permitam a emissão de relatórios gerenciais, tais como: desempenho, consumo, erros, logs, ligações externas e internas; ligações efetuadas pelos ramais, contendo informações sobre ramais de destino, tempo das chamadas e números mais discados;
- 6.1.10. A opção pelos equipamentos em regime de comodato justifica-se pela celeridade processual, evitando assim contratações separadas para aquisições de telefones e demais equipamentos, de forma a desonerar a Administração de mais gastos;
- 6.1.11. Toda solução deverá utilizar Software Livre, o código-fonte CORE dos sistemas desta solução poderá ser utilizado pela Administração Regional Sesc Alagoas;

REQUISITOS LEGAIS

- 6.1.12. Público, aprovado pela resolução ANATEL Nº 754, de 12 de agosto de 2022;
- 6.1.13. Todas as conexões e equipamentos deverão obedecer às recomendações elaboradas pela EIA/TIA (Electronic Industries Alliance/Telecommunications Industry Association), pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), bem como possuir homologações da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações), INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia) e demais órgãos, quando couber, sendo que tal exigência se justifica para se garantir padrões mínimos de qualidade e desempenho dos produtos e bens que possam fazer parte dos serviços contratados;
- 6.1.14. A CONTRATADA deve utilizar como parâmetros para a medição da qualidade aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço de PBX virtual e Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQSTFC Resolução nº 605/2012 ou sua atualização)

DA CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO ÚNICA DE TI

6.1.15. O objeto da pretendida contratação, bem como a composição dos itens do escopo de fornecimento detalhado deste Termo de Referência, os quais formam o conjunto de bens e serviços a serem contratados, configuram uma única solução de Tecnologia da Informação e Comunicação.

REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

6.1.16. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta com horário de atendimento mínimo das 08h às 17h, de segunda a sexta-feira, com atendimento por profissionais devidamente capacitados a fim de correção de qualquer defeito apresentado em qualquer componente da solução de telefonia, equipamento, peça ou componente, incluindo esclarecimentos técnicos para ajustes, reparos, instalações, configurações e correções, sem qualquer ônus adicional para a instituição; 22.2. Deverá ser disponibilizada central de atendimento em território nacional, com horário de atendimento mínimo das 08h às 17h, para atendimento de chamados, esclarecimento de dúvidas ou solicitações de manutenção corretiva e/ou preventiva do serviço. A central de atendimento deverá atender por intermédio de:

- a) serviço de ligação 0800 para abertura de chamado;
- b) recebimento de correio eletrônico (e-mail);
- c) através de chamados abertos via endereço web destinado a tal fim (portal web de helpdesk) ou similar;
- d) nas dependências da CONTRATANTE, sempre que a natureza do serviço exigir a presença profissional técnico da prestadora do serviço, todos sem custos para esta instituição.

6.1.17. Eventuais intervenções no serviço que demandem sua indisponibilidade deverão ser previamente agendadas com esta instituição, com antecedência mínima de 24h (vinte e quatro horas) e realizadas, se possível, em horários que não impactem o andamento dos trabalhos em curso da instituição. Ressalta-se que, caso tais intervenções ocorram nas dependências do nosocomio, estas deverão ser, preferencialmente, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h;

6.1.18. Em caso de indisponibilidade do serviço de telecomunicação, este deverá ser restabelecido de acordo com o quadro de nível de serviço disponível a seguir, a contar do momento da abertura do chamado junto a central de atendimento ou da detecção, por parte do fornecedor do serviço, da indisponibilidade, prevalecendo o que ocorrer primeiro.

6.1.19. Os níveis de serviço exigidos para atendimento serão contados a partir da abertura do chamado de suporte técnico e a tabela abaixo define os prazos para atendimento e solução definitiva quando houver problema ou anomalias dos serviços fornecidos, devendo-se, caso tal patamar seja ultrapassado, a aplicação de sanções contratuais

Quadro I- Níveis de Serviço		
Dias úteis, sábado, domingos e feriados		
Serviço	Prazo	Início da contagem
Configuração de equipamento	4 horas	Imediatamente após o envio da OS ou a critério da CONTRATANTE, quando for o caso
Restabelecimento do serviço, caso de falhas graves que comprometa todo ou parte do sistema de telefonia das unidades Sesc Alagoas	8 horas	Imediatamente após o envio da OS
Emissão de Relatórios	4 horas	Imediatamente após o envio da OS ou a critério da CONTRATANTE, quando for o caso
Substituição de equipamento crítico (servidor, gateways, interface E1) defeituoso ou que apresente intermitência no fornecimento do serviço	1 dia	Imediatamente após o envio da OS
Substituição de equipamento crítico (telefone IP e/ou acessório) defeituoso ou que apresente intermitência no fornecimento do serviço	3 dias	Imediatamente após o envio da OS ou a critério da CONTRATANTE, quando for o caso

7. NATUREZA DO OBJETO

7.1. Dada a natureza comum do objeto, deverá ser adotada licitação na modalidade pregão eletrônico.

7.1.1. O pregão eletrônico será desenvolvido mediante a utilização do procedimento auxiliar de registro de

preços, nos termos do artigo 44 da Resolução SESC nº 1.593/2024, considerando que:

- a) Se mostra conveniente que a aquisição demande entrega ou fornecimento parcelado;
- b) Pelas características do bem ou do serviço, houver necessidade de aquisições frequentes;
- c) Não é possível estabelecer, previamente, o quantitativo exato para o atendimento das necessidades;
- d) Será conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços por mais de um serviço social autônomo.

8. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

- 8.1. Menor preço por lote único de itens

9. PRAZO, LOCAL e EXECUÇÃO

- 9.1. O prazo máximo para início da execução dos serviços é de 30 (trinta) dias corridos a partir da emissão da ordem de serviços ou documento equivalente.

Locais de execução:

- **Sesc Administração Regional no Estado de Alagoas (sede)**

Rua Pedro Paulino, 40, Poço, Maceió - AL

CEP: 57025-340

CNPJ: 04.342.459/0001-24

- **Sesc Centro**

Rua Barão de Alagoas, 229, Centro, Maceió - AL

CEP: 57020-210

CNPJ: 04.342.459/0003-96

- **Sesc Jaraguá**

Rua do Uruguai, 267, Jaraguá, Maceió - AL



Fecomércio

Senac

Serviço Social do Comércio
Regional Alagoas



CEP: 57025-120

CNPJ: 04.342.459/0007-10

- **Sesc Guaxuma**

Rua Coronel Mário Saraiva, s/n, Guaxuma, Maceió - AL

CEP: 57038-760

CNPJ: 04.342.459/0002-05

- **Sesc Arapiraca**

Rua Manoel Cazuza, s/n, Santa Edwiges, Arapiraca - AL

CEP: 570310-260

CNPJ: 04.342.459/0006-39

- **Mesa Brasil Sesc**

Rua Costa Leite, 42, Centro, Maceió - AL

CEP: 57020-540

CNPJ: 04.342.459/0008-09

- **Sesc Ler Palmeira dos Índios**

Rua Genésio Moreira, 1181, São Francisco, Palmeira dos Índios- AL

CEP: 57602-270

CNPJ: 04.342.459/0004-77

- **Sesc Ler Teotônio Vilela**

Rua Professor Joel Ferreira, 141, Lote Parque do Futuro I, São Jorge, Teotônio Vilela- AL

CEP: 57265-000

CNPJ: 04.342.459/0005-58

Tipo de execução de serviço: parcelada.

56/106

10. LOCAL DO FATURAMENTO.

- 10.1 O faturamento e a cobrança deverão ser entregues na sede do SESC ALAGOAS, localizada à Rua Pedro Paulino, nº 40, Poço, Maceió/AL, CEP 57.025-340 ou através do e-mail informado pelo CONTRANTE.
- 10.2 O número do CNPJ da CONTRATADA constante na fatura deverá ser o mesmo da fase de habilitação do Processo Licitatório;
- 10.3 Constatando o Sesc Alagoas qualquer divergência, erros ou irregularidade nas faturas/notas fiscais do serviço prestado, estes serão devolvidos ao fornecedor ou recusados para as devidas correções e o pagamento ficará suspenso até que sejam providenciadas o envio dos equipamentos e/ou correções da fatura/nota fiscal;
- 10.4 O FORNECEDOR deverá descrever no campo da nota fiscal/ fatura, todas as informações da prestação de serviços, como tipo e quantitativo de cada item, valor unitário e total para cada item, local, data, bem como o período da sua execução e dados bancários para pagamento.
- 10.5 O FORNECEDOR deverá emitir a nota fiscal com os dados do local da prestação de serviços do Sesc ALAGOAS, a saber:

UNIDADE SESC POÇO

Sesc Administração Regional no Estado de Alagoas (Sede)

Rua Pedro Paulino, 40, Poço, Maceió - AL

CEP: 57025-340

CNPJ: 04.342.459/0001-24

UNIDADE SESC CENTRO

Rua Barão de Alagoas, 229, Centro, Maceió - AL

CEP: 57020-210

CNPJ: 04.342.459/0003-96



Fecomércio

Senac

Serviço Social do Comércio
Regional Alagoas



UNIDADE SESC JARAGUÁ

Rua do Uruguai, 267, Jaraguá, Maceió - AL

CEP: 57025-120

CNPJ: 04.342.459/0007-10

UNIDADE SESC GUAXUMA

Rua Coronel Mário Saraiva, s/n, Guaxuma, Maceió - AL

CEP: 57038-760

CNPJ: 04.342.459/0002-05

UNIDADE SESC ARAPIRACA

Rua Manoel Cazuza, s/n, Santa Edwiges, Arapiraca - AL

CEP: 57031-260

CNPJ: 04.342.459/0006-39

MESA BRASIL SESC

Rua Costa Leite, 42, Centro, Maceió - AL

CEP: 57020-540

CNPJ: 04.342.459/0008-09

UNIDADE SESC LER PALMEIRA DOS ÍNDIOS

Rua Genésio Moreira, 1181, São Francisco, Palmeira dos Índios - AL

58/106

CEP: 57602-270

CNPJ: 04.342.459/0004-77

UNIDADE SESC LER TEOTÔNIO VILELA

Rua Professor Joel Ferreira, 141, Lote Parque do Futuro I, São Jorge, Teotônio Vilela – AL CEP: 57265-000

CNPJ: 04.342.459/0005-58

11 CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

11.1. Poderão participar do certame os interessados que atenderem a todas as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

11.2. Estarão impedidas de participar desta licitação pessoas jurídicas que:

- Estejam sob decretação de falência, concurso de credores, dissolução, liquidação judicial ou extrajudicial;
- Estejam suspensas de licitar com o Sesc, Departamento Regional em Alagoas.

12 REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

12.1 A CONTRATADA deverá manter sob sigilo as informações e comunicações de que tiver conhecimento, abstendo-se de divulgá-las, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo;

12.2 A CONTRATADA deverá prover segurança de acesso aos recursos da CONTRATANTE que estiverem sob sua guarda.

12.3 A CONTRATANTE terá propriedade sobre todos os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação

12.4 A CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE durante a realização de atividades no ambiente desta. Essa sujeição não caracteriza qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

12.5 Implementar medidas de segurança em atendimento aos preceitos da Lei nº 13.709/2018.

12.6 O Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e o Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS.

REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE

12.7 A CONTRATADA deverá manter sob sigilo as informações e comunicações de que tiver conhecimento, abstendo-se de divulgá-las, garantindo o sigilo e a inviolabilidade dos dados trafegados por meio dos enlaces eventualmente utilizados na execução das atividades, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

12.8 A CONTRATADA deverá atender ao disposto na Política de Segurança da Informação e Comunicações desta instituição, e suas normas integrantes;

12.9 Compete à CONTRATADA garantir que todos os profissionais que tiverem acesso ao ambiente computacional da CONTRATANTE assinem o Termo de Ciência.

12.10 A CONTRATADA não poderá armazenar consigo qualquer documento técnico que contemple configurações aplicadas nos equipamentos implantados na rede da CONTRATANTE;

12.11 A CONTRATADA deverá prover segurança de acesso aos recursos computacionais da CONTRATANTE que estiverem sob sua guarda.

12.12 Os recursos de TI da CONTRATANTE não poderão ser utilizados pela CONTRATADA ou seus prepostos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação;

12.13 Todos os perfis de acesso e outros recursos de TI eventualmente concedidos à CONTRATADA deverão ser imediatamente excluídos após o término do contrato;

12.14 A CONTRATANTE terá propriedade sobre todos os documentos e procedimentos técnicos e operacionais produzidos no escopo da presente contratação;

12.15 A CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança da informação estabelecidas pela CONTRATANTE durante a realização de atividades no ambiente desta. Essa sujeição não caracteriza qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

12.16 Sempre que possível e seguro, deverão ser adotadas as versões mais recentes dos softwares dos equipamentos da CONTRATANTE. Inclusive pacotes/atualizações de segurança.

- 12.17 Todos os equipamentos deverão ser configurados de acordo com as melhores práticas preconizadas pelos fabricantes, inclusive de segurança;
- 12.18 Implementar criptografia de dados fim a fim, pelo menos, entre os terminais telefônicos;
- 12.19 Implementar Secure Real-Time Protocol (SRTP) para a criptografia e autenticação;
- 12.20 Implementar Transport Layer Security (TLS) ou Secure Sockets Layer (SSL) para criptografia com troca de chaves simétricas, adotando-se o Advanced Encryption Standard (AES), mínimo de 256 bits, de modo que as chaves de fluxo sejam trocadas a cada sessão e distribuídas por meio de canal criptografado;
- 12.21 Implementar serviço de diretório por meio de Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) para a base de usuários e para a autenticação de usuários, de modo seguro ou Remote Authentication Dial in User Service (RADIUS) com Authentication, Authorization and Accounting (AAA);
- 12.22 Garantir identificação por meio de usuário e senha, de forma obrigatória e atualizável pelo respectivo usuário, quando da utilização de terminal da central virtual e softphone/webphone, utilizado em desktop, notebook, smartphone e afins;
- 12.23 Implementar criptografia para a sinalização de comunicações;
- 12.24 Implementar criptografia fundamentada em certificação digital;
- 12.25 Implementar mecanismo de proteção contra artefatos maliciosos, ataques ou ações similares;
- 12.26 Implementar mecanismo de segurança na nuvem como Session Border Controller (SBC);
- 12.27 Os usuários do sistema de gerenciamento da plataforma de telefonia deverão se registrar obrigatoriamente ao sistema por meio de identificação de usuário e senha;
- 12.28 A solução deverá gerenciar e realizar backup da configuração de toda a solução, exceto dos telefones IP, e dos logs referentes as atividades de administração e configuração da plataforma de telefonia;
- 12.29 O acesso externo aos recursos de TIC da CONTRATANTE dar-se-á por meio de VPN (Virtual Private Network);
- 12.30 Os equipamentos utilizados pela CONTRATADA na prestação do serviço deverão ter seus firmwares atualizados em sua última versão estável;

REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

- 12.31** Os profissionais da CONTRATADA, que venham ocasionalmente a atuar nas dependências desta Instituição, deverão trajar-se de maneira adequada ao ambiente de trabalho e usar linguagem

respeitosa e formal no trato com a Gestão e/ou Fiscalização Contratual, os dirigentes da CONTRATANTE e seus usuários.

13 REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

- 13.1 A solução de PBX Virtual on cloud deve disponibilizada em nuvem e deve ser baseada em protocolo SIP (Session Initiation Protocol), conforme RFC 3261, incluindo STFC, devendo permitir interoperabilidade com a PSTN;
- 13.2 Não será aceita solução que adote conversão de protocolos SIP ou que utilizem exclusivamente protocolos proprietários para conexão e funcionamento entre os ramais SIP e o PBX Virtual em nuvem;
- 13.3 Facilidade de provisionamento de terminal SIP e atualização, de forma remota, de firmware de terminal SIP;
- 13.4 A VLAN de telefonia deverá ser exclusiva para tráfego de voz;
- 13.5 A solução deverá ter capacidade de realizar chamadas DDR (Discagem direta a ramal);
- 13.6 Deverá implementar mecanismo para tratar eco, jitter e outros inconvenientes que possam atrapalhar a qualidade da comunicação de voz;
- 13.7 Deve suportar codec de áudio G.711, G.729, Opus e G.722

REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

- 13.8 A manutenção preventiva e corretiva do serviço caberá à CONTRATADA, que deverá atuar sempre que constatar a necessidade de manutenção;
- 13.9 Quando esta instituição verificar a necessidade de manutenção corretiva poderá abrir chamado na CONTRATADA por meio de contato telefônico 0800 ou quaisquer outros meios listados neste TR;
- 13.10 A garantia de funcionamento do serviço deverá ocorrer durante o período da vigência contratual

REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

- 13.11 CONTRATADA deve prestar o serviço objeto desta contratação 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas;

REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

62/106

13.12 Entende-se como implantação: a instalação, configuração e migração da plataforma de telefonia;

13.13 A implantação da plataforma de telefonia não poderá interromper o serviço, exceto nas janelas de implantação/manutenção agendadas.

13.14 As atividades de implantação deverão ser acompanhadas pela equipe técnica desta instituição, quando esta entender necessário.

13.15 A prestação dos serviços de implantação será realizada preferencialmente em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 18:00, desde que não impacte o funcionamento do ambiente tecnológico. Nos casos que possam ensejar algum impacto, a realização dos serviços ocorrerá em horários noturnos, em dias da semana, sábados, domingos e feriados. Em qualquer hipótese, não haverá pagamento de hora extra por parte da CONTRATANTE. Todos os custos caberão à CONTRATADA

14 DOS LOCAIS E ETAPAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

14.1 Os serviços deverão ser realizados nos endereços:

UNIDADE SESC POÇO

Sesc Administração Regional no Estado de Alagoas (Sede)

Rua Pedro Paulino, 40, Poço, Maceió - AL

CEP: 57025-340

UNIDADE SESC CENTRO

Rua Barão de Alagoas, 229, Centro, Maceió - AL

CEP: 57020-210

UNIDADE SESC JARAGUÁ

Rua do Uruguai, 267, Jaraguá, Maceió - AL

CEP: 57025-120

UNIDADE SESC GUAXUMA

Rua Coronel Mário Saraiva, s/n, Guaxuma, Maceió - AL

63/106

CEP: 57038-760

UNIDADE SESC ARAPIRACA

Rua Manoel Cazuza, s/n, Santa Edwiges, Arapiraca - AL

CEP: 57031-260

MESA BRASIL SESC

Rua Costa Leite, 42, Centro, Maceió - AL

CEP: 57020-540

UNIDADE SESC LER PALMEIRA DOS ÍNDIOS

Rua Genésio Moreira, 1181, São Francisco, Palmeira dos Índios - AL

CEP: 57602-270

UNIDADE SESC LER TEOTÔNIO VILELA

Rua Professor Joel Ferreira, 141, Lote Parque do Futuro I, São Jorge, Teotônio Vilela – AL CEP: 57265-000

14.2 Etapas da execução dos serviços:

DESCRÍÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO	ATIVIDADES
1. Reunião inicial.	CONTRATADA, Gestor do Contrato e Fiscal Técnico.	5 dias úteis após a assinatura do contrato.	Alinhamento e compreensão do escopo.
2. Elaborar projeto.	CONTRATADA, Gestor do Contrato e Fiscal Técnico.	1 semana após a reunião inicial.	Entendimento das expectativas de entrega.

64/106

3. Plano de implantação	CONTRATADA, Gestor do Contrato e Fiscal Técnico.	15 dias úteis após a assinatura do contrato.	Entrega por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de ciência
4. Entrega dos equipamentos	CONTRATADA	30 (trinta) dias corridos a partir da emissão da ordem de fornecimento ou documento equivalente.	Entrega de todos os equipamentos do escopo, em cada Unidade deste Regional, distribuídos conforme o plano de implantação.
5. Treinamento e capacitação	CONTRATADA e Gerência de Tecnologia da Informação.	Até 15 dias corridos após a entrega dos equipamentos.	Garantir que todos os envolvidos na execução do serviço estejam preparados e capacitados.
6. Execução	CONTRATADA e Gerência de Tecnologia da Informação.	15 dias úteis após a entrega dos equipamentos.	Realização das atividades conforme o planejamento.
7. Acompanhamento de performance	CONTRATADA	Nos primeiros 5 dias úteis após a execução.	Acompanhamento e monitoramento in loco.
8. Avaliação pós-execução	CONTRATADA, Gestor do Contrato e Fiscal Técnico.	30 dias após a execução.	Analisar o feedback dos usuários sobre a nova tecnologia e ajustar melhorias, garantindo a qualidade dos serviços.

15 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

15.1. A proponente deverá possuir licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) junto a ANATEL para a prestação do objeto contratual.

15.2. Qualificação Técnico-Operacional

15.2.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de declarações ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

15.2.1.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

- d) Contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 01 (um) ano do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;
- e) Contrato(s) que comprove(m) a execução, pelo fornecedor, de serviços envolvendo o **mínimo de 50% (cinquenta por cento) do número de ramais** a serem contratados;
- f) Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

15.2.2. A declaração ou Atestado deverá conter nome ou razão social, CNPJ e endereço completo do emitente; data da emissão do atestado; assinatura e identificação do signatário (exemplos: nome, telefone, cargo e função que exerce junto à empresa emitente); descrição do objeto fornecido, compatível com o objeto desta licitação.

15.2.3. A declaração ou Atestado de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do prestador de serviço.

15.2.4. O prestador de serviços disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

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

15.2.6. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade

emissora.

15.3. Qualificação Técnico-Profissional

15.3.1. A proponente deverá apresentar declaração, datada e assinada por seu representante legal, de que, caso seja vencedora do certame, no momento da assinatura do contrato, disporá de profissionais com capacitação comprovada na tecnologia VOIP ofertada, nos seguintes termos:

- a) No mínimo 02 (dois) profissionais técnicos capacitados e certificados na solução ou tecnologia VOIP proposta, ou com certificação equivalente reconhecida no mercado;
- b) Caso a solução ofertada não possua certificação oficial, será aceita a comprovação de capacitação por meio de treinamento formal ministrado pelo fabricante ou desenvolvedor da tecnologia;
- c) A comprovação de que os profissionais compõem o quadro da licitante poderá ser feita mediante cópia da CTPS, contrato social (no caso de sócio) ou contrato de prestação de serviços válido por todo o período de vigência contratual, observadas as disposições legais.

16. SUBCONTRATAÇÃO

16.1. Não será admitida a subcontratação do presente objeto.

17. DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

17.1. Em se tratando de licitação que adota orçamento estimado sigiloso, o custo estimado da contratação, respaldado no Mapa de Preços elaborado, será tornado público apenas e imediatamente após o julgamento das propostas.

MACEIÓ/AL, em 13 de outubro de 2025.

Diego Henrique Bezerra

Gerente de Tecnologia da Informação

67/106

ANEXO A DO TERMO DE REFERÊNCIA N° 25-04-TR

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

O/A<Nome da Instituição>, sediado na<endereço>, CNPJ<CNPJ>, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a “EMPRESA CONTRATADA”, sediada “ENDEREÇO”, doravante denominada CONTRATADA.

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO nº XXXX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE, CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção, CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE, resolvem celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, doravante TERMO, 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 sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe a Lei nº 13.709/20218 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e o Decreto Nº 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamenta os procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

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, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informa a abrangência de toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, 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 acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, 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 Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

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

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação.

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

69/106

escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso 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.

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 da informação sigilosa 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, contratados e subcontratados, 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.

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

Cláusula Quinta – 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.

Cláusula Sexta – 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 CONTRATOPRINCIPAL 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 civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.

Cláusula Sétima – 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, tal 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.

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 descharacterizarão 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, serão incorporados 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 necessário 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 Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da cidade de Maceió- AL, onde está localizado o CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



Fecomércio

Senac

Serviço Social do Comércio
Regional Alagoas



E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

DE ACORDO

<Nome> e CPF: xxx

CONTRATANTE

<Nome> e CPF: xxx

CONTRATADA

<Nome> e CPF: xxx

TESTEMUNHA 1

<Nome> e CPF: xxx

TESTEMUNHA 2

73/106



Fecomércio
Senac

Serviço Social do Comércio
Regional Alagoas



ANEXO B DO TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA

Visa obter o comprometimento formal dos colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos no projeto sobre o conhecimento do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das normas de segurança vigentes na Instituição.

Identificação	
Pregão Eletrônico nº:	
Contrato nº:	
Objeto:	
Gestor do contrato:	Matrícula:
CONTRATANTE:	
CONTRATADA:	CNPJ:
Preposto da CONTRATADA:	CPF:

Por este instrumento, os colaboradores 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.

Local, data

Ciência da CONTRATADA	
Colaboradores	
Nome: Matrícula:	Assinatura:

74/106

ANEXO II**MODELO DE PROPOSTA****(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)**

Ao Sesc – Administração Regional no Estado de Alagoas

CPL - Comissão Permanente de Licitação

A empresa XXXXXXXXXXXXXXX inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXX, e-mail XXXXXXXXXXXX, propõe ao Sesc Alagoas o abaixo referenciado:

1. OBJETO

1.1. Registro de preços para contratação de empresa na prestação de serviços de Telefonia VoIP, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no instrumento convocatório e seus anexos.

LOTE ÚNICO							
ITEM	DESCRÍÇÃO	UNIDADE	QUANT. MENSAL ESTIMADA	QUANT. ANUAL ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)
01	Serviço de Telefonia VoIP, incluindo: PABX VIRTUAL na nuvem, instalação, portabilidade, configuração, treinamento, suporte técnico, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN e LDI, para fixo e móvel, licença do Softphone e gravação de ramais, originadas do SESC/AL.	Assinatura mensal, por ramal, sob demanda	202	2.424			
02	Aparelho HeadSet USB para PC (sob demanda).	Unidades ativas por mês, sob demanda	20	240			
03	Aparelhos VoIP fixo de mesa (tipo Bridge; PoE, com fonte; Cat.6, sob demanda), com interface física de conexão gigabit.	Unidades ativas por mês, sob demanda	200	2.400			
04	Aparelho Voip Do Tipo BASE/DECT, com Interface Física de Conexão Gigabit.	Unidades ativas por mês, sob demanda	50	600			
05	Assinatura Mensal de Número DDR Área 82 (Alagoas)	SERVIÇO	323	3.876			
06	Assinatura Mensal De Tronco E1	SERVIÇO	03	36			
07	Assinatura Mensal Cng Do Tipo 0800	Unidades ativas por mês, sob	02	24			

75/106

SESC – Serviço Social do Comércio | Administração Regional no Estado de Alagoas | www.sescalagoas.com.br
Rua Pedro Paulino, nº 40 - Poço - Maceió/AL CEP. 57025-340 Tel. (82) 2123-2440 | CNPJ: 04.342.459/0001-24



Fecomércio
Senac

Serviço Social do Comércio
Regional Alagoas



		demandas				
--	--	----------	--	--	--	--

OBSERVAÇÕES:

I- No preço da Proposta deverão estar inclusas todas as despesas necessárias ao cumprimento do objeto da Licitação, de acordo com as especificações técnicas tais como: materiais, instalação (se for o caso), ferramentas, transportes, seguros, tributos, taxas, despesas com entidades de classe, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, lucros e demais despesas diretas e indiretas necessárias à perfeita execução do objeto.

II- Os itens deverão atender às especificações constantes no Termo de Referência.

Local, ____ de ____ de 2026.

Assinatura do Responsável

(Carimbo / Assinatura)

76/106



Fecomércio
Senac

Serviço Social do Comércio
Regional Alagoas



ANEXO III

MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº AL-2026-ARP-0XX

Por este instrumento e na melhor forma de direito que entre si fazem de um lado o **Sesc - ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO ESTADO DE ALAGOAS**, estabelecido na Rua Pedro Paulino, nº 40, Poço, Maceió/ AL, inscrito no CNPJ sob o nº 04.342.459/0001-24, neste ato representado pelo Presidente Sr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, portador do documento nº **XXXXXX** expedido pelo **XXXXXX**, doravante denominado **GERENCIADOR, RESOLVE** registrar os preços da empresa **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ sob o nº **XXXXXXXXXXXXXX**, com sede em **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, classificada em primeiro lugar, conforme a classificação por ela alcançada em conformidade com o julgamento do **Processo nº XX-PE**, doravante denominada **PRESTADOR DE SERVIÇOS REGISTRADO**, neste ato representada pelo Sr. **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, portador da Carteira de Identidade nº **XXXXXX**, inscrito no CPF nº **XXXXXX**, residente e domiciliado em **XXXXXX**. Também registra o cadastro de reserva com a(s) empresa(s) que constam no anexo, conforme detalhado no referido documento, sujeitando-se as partes às determinações da Resolução Sesc n.º 1.593/2024 do Conselho Nacional do Serviço Social do Comércio, devendo ser observadas as bases e os fornecimentos ora indicados.

CLÁSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. A presente Ata tem por objeto o registro de preços para contratação de empresa na prestação de **serviços de Telefonia VoIP**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas, estando vinculada a ela todas as regras, condições e demais Anexos que compõem o Edital do Pregão Eletrônico n.º XX, que é parte integrante desta Ata, assim como a proposta vencedora, independente de transcrição.

CLÁSULA SEGUNDA - DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

2.1. O preço registrado, as especificações do objeto e condições ofertadas nas propostas são as que seguem:

77/106

LOTE ÚNICO							
ITEM	DESCRÍÇÃO	UNIDADE	QUANT. MENSAL ESTIMADA	QUANT. ANUAL ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)
01	Serviço de Telefonia VoIP, incluindo: PABX VIRTUAL na nuvem, instalação, portabilidade, configuração, treinamento, suporte técnico, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN e LDI, para fixo e móvel, licença do Softphone e gravação de ramais, originadas do SESC/AL.	Assinatura mensal, por ramal, sob demanda	202	2.424			
02	Aparelho HeadSet USB para PC (sob demanda).	Unidades ativas por mês, sob demanda	20	240			
03	Aparelhos VoIP fixo de mesa (tipo Bridge; PoE, com fonte; Cat.6, sob demanda), com interface física de conexão gigabit.	Unidades ativas por mês, sob demanda	200	2.400			
04	Aparelho Voip Do Tipo BASE/DECT, com Interface Física de Conexão Gigabit.	Unidades ativas por mês, sob demanda	50	600			
05	Assinatura Mensal de Número DDR Área 82 (Alagoas)	SERVIÇO	323	3.876			
06	Assinatura Mensal De Tronco E1	SERVIÇO	03	36			
07	Assinatura Mensal Cng Do Tipo 0800	Unidades ativas por mês, sob demanda	02	24			

CLÁSULA TERCEIRA - VALIDADE DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

3.1. A vigência da Ata de Registro de Preços proveniente desta licitação será de 12 (doze) meses, contado da data da sua assinatura, podendo ser prorrogada até o limite máximo de 36 (trinta e seis) meses, desde que pesquisa de mercado demonstre que o preço atualizado se mantém vantajoso.

3.1.1. Prorrogada a Ata de Registro de Preço, ficam restabelecidos os termos e as condições iniciais da ata, inclusive quantitativos.

3.2. Durante o prazo de vigência da Ata de Registro de Preços, o Sesc/AL não estará obrigado a adquirir o objeto registrado, exclusivamente, pelo Sistema de Registro de

78/106

Preços, podendo fazê-lo por meio de outra licitação quando julgar conveniente, sem que caiba recurso ou indenização de qualquer espécie ao prestador de serviços. Entretanto, ficará assegurada ao beneficiário do registro a preferência de fornecimento em igualdade de condições.

CLÁSULA QUARTA - DO ACRÉSCIMO E DO REAJUSTE DOS PREÇOS

4.1. O índice utilizado como referência para reajuste da Ata de Registro de Preços será o IPCA/IBGE.

4.1.1. A solicitação de reajuste só será admitida após o interregno de 01 (um) ano.

4.2. As Atas de Registro de Preço poderão ter seus valores reequilibrados, para *mais* ou para menos, mediante solicitação fundamentada da parte interessada, demonstrando o fato superveniente, o nexo com o objeto e a demonstração analítica de quais itens da composição de preços foram impactados.

4.2.1. No caso de reequilíbrio econômico-financeiro, deverá restar demonstrado ausência de prejuízo ou vantagem desproporcional para as partes.

4.2.2. Para realização do reequilíbrio de preço será necessário que seja realizada pesquisa de mercado pelo Gerenciador da Ata.

4.3. Em caso de renovação, qualquer reajuste de preço/reequilíbrio que implique no equilíbrio do presente negócio jurídico, deverá ser comunicado previamente à Gerenciadora com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e deverá vir acompanhado dos documentos hábeis que justifiquem legalmente a necessidade do reajuste, onde esta fundamentação será objeto de pesquisa de mercado pelo Gerenciador tendo em vista a análise da economicidade do reajuste.

4.4. Registros que não caracterizam alteração desta Ata de Registro de Preço podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, como nas seguintes situações:

4.4.1. variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto na própria Ata de Registro de Preço;

4.4.2. atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento previstas na Ata de Registro de Preço;

4.4.3. alterações na razão ou na denominação social do prestador de serviços;

4.4.4. alteração do responsável pelo acompanhamento da execução contratual;

4.4.5. prorrogações de vigência previstas na Ata de Registro de Preço;

4.4.6. adequações derivadas de erro material.

4.5. Para apostilamento deverá haver manifestação das partes, exceto quanto aos subitens 4.4.1, 4.4.4 E 4.4.6.

CLÁSULA QUINTA - DA ADMINISTRAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

5.1. A ata registro de preços, tem como entidade gerenciadora o Sesc Regional Alagoas, e o objeto desta licitação poderá ser aderido por outro departamento da entidade e/ou por serviço social autônomo, nas mesmas condições praticadas no edital, conforme Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc nº 1593/2024.

5.2. Caso o prestador de serviços não cumpra as obrigações estabelecidas na Ata de Registro de Preços, estará sujeito às sanções previstas no Edital e Anexos do **Pregão Eletrônico nº XX**.

5.3. Respeitada a ordem de classificação registrada em Ata, será verificada a manutenção das condições de habilitação dos licitantes integrantes do cadastro de reserva quando houver necessidade de contratação, nas seguintes hipóteses:

5.3.1. Quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital; ou

5.3.2. Quando houver o cancelamento do registro do prestador de serviços ou do registro de preços.

5.4. Quando comprovada qualquer das hipóteses do subitem anterior, a **Gerência de Aquisições**, poderá convocar, se houver, as empresas subsequentes na ordem de classificação registrada em Ata para assinatura do contrato e posterior fornecimento.

5.4.1. Destaque-se que a medida do item anterior não impede a aplicação das punições, previstas na legislação pertinente, à empresa inadimplente.

5.5. A ata registro de preços poderá ser objeto de adesão por outro departamento da entidade e/ou por serviço social autônomo, nas mesmas condições praticadas no edital, conforme Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc nº 1593/2024.

5.6. O Aderente informará ao Gerenciador o seu interesse e solicitará autorização para aderir à ata de registro de preço.

5.7. O Gerenciador indicará ao Aderente os quantitativos dos itens previstos no Instrumento Convocatório, o prestador dos serviços, as condições em que tiver sido registrado o preço e o prazo de vigência do registro.

5.8. As aquisições por Aderente não poderão ultrapassar 100% dos quantitativos previstos no edital.

5.9. As razões da conveniência de aderir ao registro de preço cabem ao Aderente.

5.10. O pedido de adesão ao Gerenciador e as formalizações necessárias para a aquisição do produto pelo Aderente com o prestador dos serviços deverão ser realizadas durante a vigência do registro de preço.

5.11. A prestação de serviço ao Aderente deverá observar as condições estabelecidas na ata de registro de preço e não poderá prejudicar as obrigações assumidas com o Gerenciador e com os Aderentes anteriores.

5.11.1. O prestador dos serviços poderá escolher não estabelecer compromisso com o Aderente.

CLÁSULA SEXTA - DO CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

6.1. A Ata de Registro de Preços poderá ser cancelada a qualquer tempo, mediante comunicação expressa da parte interessada, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, não cabendo, neste caso, qualquer indenização às partes.

6.2. O prestador de serviços deixará de ter o seu preço registrado quando:

6.2.1. a pedido, quando comprovar estar impossibilitado de cumprir as exigências da Ata, por ocorrência de casos fortuitos ou de força maior;

6.2.2. descumprir as condições assumidas na Ata de Registro de Preços;

6.2.3. não aceitar reduzir o preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado; e

6.2.4. quando, justificadamente, não for mais do interesse do Sesc/AL.

6.3. Ficará a Ata cancelada de pleno direito, independente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial nos seguintes casos:

- 6.3.1.** por inadimplência de qualquer das partes;
- 6.3.2.** falência ou liquidação do prestador de serviços;
- 6.3.3.** fusão ou incorporação à outra empresa, sem prévia e expressa concordância do Sesc/AL; e
- 6.3.4.** incapacidade, desaparecimento, inidoneidade técnica ou má-fé do prestador de serviços, devidamente comprovada.

6.4. Em qualquer das hipóteses previstas nas condições acima, concluído o processo, o Sesc/AL fará o devido apostilamento na Ata de Registro de Preços e informará ao prestador de serviços beneficiário e aos demais a nova ordem de registro.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS SANÇÕES E PENALIDADES

7.1. Havendo inadimplemento total ou parcial na execução do objeto do Registro de Preços, o prestador de serviços fica sujeita às seguintes penalidades:

- 7.1.1.** Advertência;
- 7.1.2.** Multa;
- 7.1.3.** Suspensão do direito de licitar ou contratar com os contratantes por prazo não superior a 03 (três anos) após notificada a empresa e a critério do Gerenciador.
- 7.1.4.** O impedimento do direito de licitar terá abrangência nacional, e poderá ser aplicado pelo prazo mínimo de 4 (quatro) e máximo de 6 (seis) anos, nas seguintes hipóteses:
 - 7.1.4.1.** apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a Licitação ou a execução da Ata de Registro de Preços;
 - 7.1.4.2.** fraudar ou praticar ato fraudulento na execução da Ata de Registro de Preços;
 - 7.1.4.3.** comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza; e
 - 7.1.4.4.** praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

7.2.A aplicação das penalidades fixadas acima é da competência exclusiva do

82/106

GERENCIADOR.

7.3. A critério do GERENCIADOR, as penalidades poderão ser cumulativas. O acúmulo de multas aplicadas não poderá ultrapassar o percentual de 10% (dez por cento) do valor total da Ata de Registro de Preços.

7.4. Para a aplicação das penalidades previstas nesta Ata de Registro de Preços será observado o devido processo legal, que assegure ao prestador de serviços o direito ao contraditório e à ampla defesa.

7.5. A penalidade de multa, será aplicada pelo GERENCIADOR da seguinte forma:

7.5.1. Multa por atraso: atraso injustificado ou inexecução parcial do objeto deste Instrumento, o prestador de serviços incorrerá em multa equivalente a 1% (um por cento) do valor total da Ata de Registro de Preços, por dia de atraso, até o máximo de 10% (dez por cento) do valor total da Ata de Registro de Preços;

7.5.2. Multa por Inadimplemento: pelas consequências do inadimplemento das obrigações contratuais, o prestador de serviços incorrerá em multa correspondente a 10% (dez por cento) do valor total do Contrato.

7.5.3. As multas devem ser recolhidas no prazo de 15 (quinze) dias, após o devido processo de penalização, contados da notificação da decisão do Gerenciador.

7.6. A critério do Gerenciador, os casos de penalidades previstos nesta Cláusula poderão suscitar o cancelamento do Registro de Preços.

7.7. A aplicação das penalidades previstas nesta Ata de Registro de Preços não afasta o dever do prestador de serviços de cumprir a respectiva obrigação, nem afasta eventual indenização suplementar que poderá vir a ser pleiteada pelo GERENCIADOR em razão das perdas e danos causados pelo prestador de serviços.

7.8. A aplicação das sanções realizar-se-á de modo a assegurar o contraditório e a ampla defesa do prestador de serviços, devendo ser observado, no mínimo, o seguinte procedimento abaixo transrito:

7.8.1. Constatados indícios de prática de infrações previstas neste instrumento, O prestador de serviços será notificada de conduta passível de aplicação de sanção, sendo garantido o prazo de 05 (cinco) dias úteis para defesa, a contar da data do recebimento da notificação;

7.8.2. Após a apresentação da defesa, o gestor técnico deverá apresentar relatório

83/106

pormenorizado dos fatos e provas apresentados pelo GERENCIADOR, que será encaminhado ao Gestor Administrativo para apresentação de parecer opinativo;

7.8.3. O Gestor Administrativo encaminhará parecer opinativo para análise jurídica que, após emissão de parecer jurídico, encaminhará para Direção Regional que proferirá a decisão.

7.8.4. O prestador de serviços poderá recorrer da decisão proferida pela Direção Regional, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento da notificação;

7.8.5. Caberá ao Presidente do Conselho Regional decidir sobre os recursos interpostos no prazo previsto neste instrumento.

7.9. A critério do GERENCIADOR, as sanções são independentes entre si, podendo ser cumulativas e não necessariamente progressivas, tendo em vista a análise da gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como do dano causado ao Sesc, observado o princípio da proporcionalidade.

7.10. Se o valor das multas não for pago no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da notificação da decisão final, este poderá ser deduzido dos pagamentos a serem realizados pelo GERENCIADOR, da garantia contratual prestada pela contratada ou dos pagamentos devidos ao contratante, nesta ordem.

7.11. O descumprimento das obrigações relativas à regularidade fiscal prevista nesta Ata de Registro de Preços é considerado inadimplemento.

7.12. A aplicação das penalidades previstas neste instrumento não afasta o dever do prestador de serviços de cumprir a respectiva obrigação, nem afasta eventual indenização suplementar que poderá vir a ser pleiteada pelo GERENCIADOR em razão das perdas e danos causados pelo prestador de serviços.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

8.1. As quantidades dos produtos previstas neste Termo são decorrentes da experiência de consumo anual, não havendo, portanto, garantia de que o consumo real a ser praticado ocorra nesse período, pois trata-se de estimativas.

8.2. Se durante a vigência da Ata de Registro de Preço houver oscilação do preço praticado no mercado, comprovado através de pesquisa, deverá haver realinhamento, mediante manifestação das Partes.



Fecomércio
Senac

Serviço Social do Comércio
Regional Alagoas



8.3. Se o prestador de serviços não aceitar o realinhamento previsto no item anterior poderá deixar de ter seu preço registrado, a critério do Sesc – Administração Regional no Estado de Alagoas.

8.4. Quaisquer alterações que venham a ocorrer nos termos e condições desta Ata de Registro de Preço, só terão validade se forem efetuadas através de aditamento (s) assinado (s) pelas Partes.

8.5. Caberá ao prestador de serviços observar todos os requisitos de qualidade, em conformidade com a legislação vigente, sobretudo àqueles elencados no Anexo I – Termo de Referência.

CLÁUSULA NONA – DO FORO

9.1. Fica eleito o Foro da Cidade de Maceió, Estado de Alagoas, como único competente para conhecer e dirimir quaisquer questões oriundas da presente Ata de Registro de Preço com expressa renúncia de qualquer outro motivo, por mais privilegiado que seja.

E por estarem justas e acordadas, as Partes assinam esta Ata de Registro de Preço na presença das testemunhas abaixo nomeadas e assinadas.

Maceió/AL.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**SESC - ADM. REGIONAL NO ESTADO DE
ALAGOAS**

GERENCIADOR

TESTEMUNHAS:

1. _____ 2. _____

85/106

SESC – Serviço Social do Comércio | Administração Regional no Estado de Alagoas | www.sescalagoas.com.br
Rua Pedro Paulino, nº 40 - Poço - Maceió/AL CEP. 57025-340 Tel. (82) 2123-2440 | CNPJ: 04.342.459/0001-24

ANEXO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

Cadastro Reserva

Seguindo a ordem de classificação, segue relação de prestadores de serviços que aceitaram registrar os preços de acordo com o lote únicos e seus itens adjudicados:

1º Classificada		(razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, dados do representante)					
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANT. MENSAL ESTIMADA	QUANT. ANUAL ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)
01	Serviço de Telefonia VoIP, incluindo: PABX VIRTUAL na nuvem, instalação, portabilidade, configuração, treinamento, suporte técnico, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN e LDI, para fixo e móvel, licença do Softphone e gravação de ramais, originadas do SESC/AL.	Assinatura mensal, por ramal, sob demanda	202	2.424			
02	Aparelho HeadSet USB para PC (sob demanda).	Unidades ativas por mês, sob demanda	20	240			
03	Aparelhos VoIP fixo de mesa (tipo Bridge; PoE, com fonte; Cat.6, sob demanda), com interface física de conexão gigabit.	Unidades ativas por mês, sob demanda	200	2.400			
04	Aparelho Voip Do Tipo BASE/DECT, Interface Física de Conexão Gigabit.	Unidades ativas por mês, sob demanda	50	600			
05	Assinatura Mensal de Número DDR Área 82 (Alagoas)	SERVIÇO	323	3.876			
06	Assinatura Mensal De Tronco E1	SERVIÇO	03	36			
07	Assinatura Mensal Cng Do Tipo 0800	Unidades ativas por mês, sob demanda	02	24			



Fecomércio
Senac

Serviço Social do Comércio
Regional Alagoas



2º Classificada		(razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, dados do representante)					
ITEM	DESCRÍÇÃO	UNIDADE	QUANT. MENSAL ESTIMADA	QUANT. ANUAL ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)
01	Serviço de Telefonia VoIP, incluindo: PABX VIRTUAL na nuvem, instalação, portabilidade, configuração, treinamento, suporte técnico, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN e LDI, para fixo e móvel, licença do Softphone e gravação de ramais, originadas do SESC/AL.	Assinatura mensal, por ramal, sob demanda	202	2.424			
02	Aparelho HeadSet USB para PC (sob demanda).	Unidades ativas por mês, sob demanda	20	240			
03	Aparelhos VoIP fixo de mesa (tipo Bridge; PoE, com fonte; Cat.6, sob demanda), com interface física de conexão gigabit.	Unidades ativas por mês, sob demanda	200	2.400			
04	Aparelho Voip Do Tipo BASE/DECT, com Interface Física de Conexão Gigabit.	Unidades ativas por mês, sob demanda	50	600			
05	Assinatura Mensal de Número DDR Área 82 (Alagoas)	SERVIÇO	323	3.876			
06	Assinatura Mensal De Tronco E1	SERVIÇO	03	36			
07	Assinatura Mensal Cng Do Tipo 0800	Unidades ativas por mês, sob demanda	02	24			

87/106

SESC – Serviço Social do Comércio | Administração Regional no Estado de Alagoas | www.sescalagoas.com.br
Rua Pedro Paulino, nº 40 - Poço - Maceió/AL CEP. 57025-340 Tel. (82) 2123-2440 | CNPJ: 04.342.459/0001-24

Esse documento foi assinado por MARCELLE MARIZA DA MOTA SOUZA e MARIANA COSTA MORAIS. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://www.dropsigner.com/validate/CwCYP-438GN-JH5W8-G8SEP>.
Documento assinado no DropSigner. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://www.dropsigner.com/validate/CwCYP-438GN-JH5W8-G8SEP>.





Fecomércio
Senac

Serviço Social do Comércio
Regional Alagoas



ANEXO IV

MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO Nº AL-202X-CT-XXX

Por este instrumento e na melhor forma de direito, que entre si fazem de um lado o **SESC - ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO ESTADO DE ALAGOAS**, estabelecido na Rua Pedro Paulino, nº 40, Poço, no município de Maceió, estado de Alagoas, inscrito no CNPJ sob o nº 04.342.459/0001-24, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo seu Presidente Sr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, portador do CPF nº XXXXXXXXXXXXXX, conforme Termo de Posse, e por outro lado, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ nº 35.960.890/0001-68, com sede na Rua XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, nº XXX, Bairro XXXXX, no município de XXXXXXXXXXXX, CEP XXXXXX-XX, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Sr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, portador do CPF nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX e RG nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, com endereço comercial supramencionado, celebram o presente Contrato nos termos da **Resolução nº 1593/2024** editada pelo Conselho Nacional do Serviço Social do Comércio, e as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto consiste na contratação de empresa para prestação de serviços de **Telefonia VoIP**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência e seus Anexos, em conformidade ao Processo Licitatório XX/2026-PE e ao Pedido nº XXX.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

2.1. O presente Contrato terá prazo de vigência de **12 (doze) meses** contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada, de comum acordo, por períodos iguais e sucessivos, até o limite de 10 (dez) anos, conforme o art. 33, § 1º da Resolução nº. Sesc 1.593/2024.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR UNITÁRIO E TOTAL

3.1. O valor total deste Contrato é de **R\$ XXX (XXX)**, conforme tabela abaixo.

88/106

SESC – Serviço Social do Comércio | Administração Regional no Estado de Alagoas | www.sescalagoas.com.br
Rua Pedro Paulino, nº 40 - Poço - Maceió/AL CEP. 57025-340 Tel. (82) 2123-2440 | CNPJ: 04.342.459/0001-24

ITEM	DESCRÍÇÃO	UNIDADE	QUANT. MENSAL ESTIMADA	QUANT. ANUAL ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)
01	Serviço de Telefonia VoIP, incluindo: PABX VIRTUAL na nuvem, instalação, portabilidade, configuração, treinamento, suporte técnico, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN e LDI, para fixo e móvel, licença do Softphone e gravação de ramais, originadas do SESC/AL.	Assinatura mensal, por ramal, sob demanda	202	2.424			
02	Aparelho HeadSet USB para PC (sob demanda).	Unidades ativas por mês, sob demanda	20	240			
03	Aparelhos VoIP fixo de mesa (tipo Bridge; PoE, com fonte; Cat.6, sob demanda), com interface física de conexão gigabit.	Unidades ativas por mês, sob demanda	200	2.400			
04	Aparelho Voip Do Tipo BASE/DECT, com Interface Física de Conexão Gigabit.	Unidades ativas por mês, sob demanda	50	600			
05	Assinatura Mensal de Número DDR Área 82 (Alagoas)	SERVIÇO	323	3.876			
06	Assinatura Mensal De Tronco E1	SERVIÇO	03	36			
07	Assinatura Mensal Cng Do Tipo 0800	Unidades ativas por mês, sob demanda	02	24			

3.1.1. Durante a vigência do Contrato, não existe a obrigatoriedade, por parte do Sesc Alagoas, em adquirir todo o objeto deste instrumento contratual;

CLÁUSULA QUARTA – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES QUALITATIVAS E QUANTITATIVAS

4.1. A critério do CONTRATANTE, o presente Contrato poderá ser aditado com vistas à complementação, acréscimo e supressão, de seu objeto, observada a Resolução SESC nº 1593/2024 e suas alterações.

CLÁUSULA QUINTA – DAS CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, DO LOCAL E PRAZO DE ENTREGA.

5.1. O prazo máximo para início da execução dos serviços é de 30 (trinta) dias corridos a partir da emissão da ordem de serviços ou documento equivalente.

5.2. Os serviços deverão estar de acordo com os prazos e especificações constantes no Termo de Referência.

5.3. Os serviços serão executados nos seguintes locais:

5.3.1. Sesc Administração Regional no Estado de Alagoas (sede-Poço): Rua Pedro Paulino, 40, Poço, Maceió – AL, CEP: 57025-340, CNPJ: 04.342.459/0001-24;

5.3.2. Sesc Centro: Rua Barão de Alagoas, 229, Centro, Maceió – AL, CEP: 57020-210, CNPJ: 04.342.459/0003-96;

5.3.3. Sesc Jaraguá: Rua do Uruguai, 267, Jaraguá, Maceió – AL, CEP: 57025-120, CNPJ: 04.342.459/0007-10;

5.3.4. Sesc Guaxuma: Rua Coronel Mário Saraiva, s/n, Guaxuma, Maceió – AL, CEP: 57038-760, CNPJ: 04.342.459/0002-05;

5.3.5. Sesc Arapiraca: Rua Manoel Cazuza, s/n, Santa Edwiges, Arapiraca – AL, CEP: 570310-260, CNPJ: 04.342.459/0006-39;

5.3.6. Mesa Brasil Sesc: Rua Costa Leite, 42, Centro, Maceió – AL, CEP: 57020-540, CNPJ: 04.342.459/0008-09;

5.3.7. Sesc Ler Palmeira dos Índios: Rua Genésio Moreira, 1181, São Francisco, Palmeira dos Índios- AL; CEP: 57602-270, CNPJ: 04.342.459/0004-77;

5.3.8. Sesc Ler Teotônio Vilela: Rua Professor Joel Ferreira, 141, Lote Parque do Futuro I, São Jorge, Teotônio Vilela- AL, CEP: 57265-000, CNPJ: 04.342.459/0005-58.

CLÁUSULA SEXTA– DA NOTA FISCAL

6.1. A CONTRATADA apresentará a nota fiscal, na qual deverá constar o devido atestado de recebimento pelo fiscal ou Gestor do Contrato.

6.1.1. Constatando o CONTRATANTE qualquer divergência, erro ou irregularidade na fatura/nota fiscal, esta será devolvida à CONTRATADA para as devidas correções,

90/106

ficando o pagamento suspenso até que as correções sejam providenciadas. O CONTRATANTE ficará isento de multa e juros durante esse período.

6.1.2. O número do CNPJ constante na fatura deverá ser o mesmo que originou este contrato.

6.1.3. A nota fiscal só será liberada para pagamento após a aprovação pelo setor requisitante, devendo estar isenta de erros ou omissões. Caso contrário, será imediatamente devolvida à CONTRATADA para correções, reiniciando a contagem do prazo para pagamento a partir da data da devolução da nota devidamente corrigida.

6.1.4. A CONTRATADA deverá manter registros precisos e atualizados de todas as notas fiscais emitidas à CONTRATANTE, incluindo aquelas que foram recusadas com a promessa de um cancelamento posterior. Essa medida é essencial para evitar problemas fiscais com as prefeituras, como a cobrança de impostos sobre notas fiscais recusadas que permanecem ativas.

6.1.5. A CONTRATADA será responsável por abrir, acompanhar e compartilhar com a CONTRATANTE todo o processo administrativo relacionado ao cancelamento de notas fiscais recusadas perante a Prefeitura competente.

6.1.6. A CONTRATADA deverá agir prontamente para fornecer todas as informações solicitadas pela CONTRATANTE, a fim de auxiliar no processo de cancelamento de notas fiscais recusadas, conforme a legislação vigente. O cancelamento deverá ser efetuado até o 15º (décimo quinto) dia após a solicitação de recusa da nota fiscal.

6.1.7. O não cancelamento da nota fiscal recusada no prazo estabelecido implicará na responsabilidade da CONTRATADA pelo pagamento do imposto devido, acrescido de multa, juros e demais despesas que possam estar vinculadas ao não cancelamento junto à Prefeitura.

6.1.8. A CONTRATANTE reconhece que o descumprimento das obrigações relacionadas ao cancelamento de notas fiscais recusadas implicará na aplicação das penalidades legais cabíveis.

6.1.9. As partes concordam em cooperar mutuamente e manter uma comunicação eficaz para garantir que os procedimentos administrativos sejam tratados de forma adequada e dentro dos prazos estabelecidos pelas autoridades fiscais.

6.1.10. A CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal com os seguintes dados da CONTRATANTE:

91/106

6.1.10.1. SESC POÇO: Sesc Administração Regional no Estado de Alagoas, com nome de fantasia Sesc Poço, inscrito no CNPJ sob o Nº 04.342.459/0001-24, situada na Rua Pedro Paulino, nº 40 – Poço, CEP 57.025-340, Maceió/ AL.

6.1.10.2. SESC CENTRO: Sesc Administração Regional no Estado de Alagoas, com nome de fantasia Sesc Centro, inscrito no CNPJ sob o Nº 04.342.459/0003-96, situada na Rua Barão de Alagoas, nº 229 – Centro, CEP: 57020-120, Maceió/AL.

6.1.10.3. SESC JARAGUÁ: Sesc Administração Regional no Estado de Alagoas, com nome de fantasia Sesc Jaraguá, inscrito no CNPJ sob o Nº 04.342.459/0007-10, situada na Rua Tabelião Luiz Vieira de Barros, nº 267 – Jaraguá, CEP: 57025-120, Maceió/AL.

6.1.10.4. SESC GUAXUMA: Sesc Administração Regional no Estado de Alagoas, com nome de fantasia Sesc Guaxuma, inscrito no CNPJ sob o Nº 04.342.459/0002-05, situada na Avenida Coronel Mário Saraiva, S/N – Guaxuma, CEP: 57038-760, Maceió/AL.

6.1.10.5. SESC ARAPIRACA: Sesc Administração Regional no Estado de Alagoas, com nome de fantasia Sesc Arapiraca, inscrito no CNPJ sob o Nº 04.342.459/0006-39, situada na Rua Francisco Cazuza, S/N–Santa Edwiges, CEP 57.310-260, Arapiraca/ AL.

6.1.10.6. MESA BRASIL SESC: Sesc Administração Regional no Estado de Alagoas, com nome de fantasia Banco de Alimentos MBS, inscrito no CNPJ sob o Nº 04.342.459/0008-09, situado na Rua Costa Leite, 42, Centro. CEP. 57020-540, Maceió – AL.

6.1.10.7. UNIDADE PALMEIRA DOS ÍNDIOS: Sesc Administração Regional no Estado de Alagoas, com nome de fantasia Sesc Ler Palmeira dos Índios, inscrito no CNPJ sob o nº CNPJ 04.342.459/0004-77, situada na Rua Genésio Moreira, 1181 – São Francisco CEP: 57.602-270, Palmeira dos Índios/ AL.

6.1.10.8. UNIDADE TEOTÔNIO VILELA: Sesc Administração Regional no Estado de Alagoas, com nome de fantasia Sesc Ler Teotônio Vilela, inscrito no CNPJ sob o nº CNPJ 04.342.459/0005-58, situada no Loteamento Parque do Futuro, Rua Professor Joel Ferreira, nº 141 – São Jorge, CEP: 57.265-000, na cidade de Teotônio Vilela/AL.

6.1.11. Quanto à cobrança (boleto), deverá constar os dados da sede do Sesc Alagoas, de CNPJ nº 04.342.459/0001-24. Os pagamentos decorrentes da execução do objeto do contrato somente serão efetuados em nome da CONTRATADA.

6.1.12. A CONTRATADA deverá descrever no campo da nota fiscal/fatura todas as informações sobre a prestação de serviço, incluindo tipo e quantidade de cada serviço,

valor unitário e total de cada item, local, data, dados bancários e o período de execução.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

7.1. Os pagamentos pelas prestações de serviço serão efetuados, através de depósito ou boleto bancário, de acordo com as condições e preços pactuados, sendo o pagamento efetuado em 30 dias a partir da apresentação da Nota Fiscal/ Fatura com o atesto do fiscal, ficando o pagamento para o primeiro dia útil subsequente, caso o dia seja sábado, domingo ou feriado.

7.2. A Nota Fiscal deverá conter a descrição completa dos serviços prestados, bem como os preços unitários e totais, e deverá ser emitida quando da entrega realizada, com o respectivo CNPJ da Unidade do Sesc/AL onde será entregue o objeto licitado.

7.3. Os pagamentos decorrentes da execução do objeto do Pedido, somente serão efetuados em nome do prestador de serviços. Em hipótese alguma, o Sesc Alagoas aceitará nota fiscal ou outro documento relativo à prestação de serviços, emitidos em nome de outra empresa que não a empresa CONTRATADA.

7.4. No preço estão contidos todos os custos e despesas diretas e indiretas, tributos incidentes, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas e comerciais, taxa de administração e lucro, materiais e mão-de-obra a serem empregados e quaisquer outros necessários ao fiel e integral cumprimento do objeto do Pedido.

7.5. Fica expressamente vedada qualquer pretensão de pagamento antecipado de qualquer natureza ou negociação de títulos com instituições financeiras.

7.6. Deverão estar inclusas todas as despesas relativas à prestação de serviço.

CLÁUSULA OITAVA - DAS SANÇÕES E PENALIDADES

8.1. Havendo inadimplemento total ou parcial na execução do objeto contratado, a CONTRATADA fica sujeita às seguintes penalidades:

8.1.1. Advertência;

8.1.2. Multa;

8.1.3. Suspensão do direito de licitar ou contratar com os contratantes por prazo não superior a 03 (três anos) após notificada a empresa e a critério do CONTRATANTE.

8.1.4. O impedimento do direito de licitar terá abrangência nacional, e poderá ser aplicado pelo prazo mínimo de 4 (quatro) e máximo de 6 (seis) anos, nas seguintes hipóteses:

8.1.4.1. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a Licitação ou a execução do contrato;

8.1.4.2. fraudar ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

8.1.4.3. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza; e

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

8.2. A aplicação das penalidades fixadas acima é da competência exclusiva do CONTRATANTE.

8.3. A critério do CONTRATANTE, as penalidades poderão ser cumulativas. O acúmulo de multas aplicadas não poderá ultrapassar o percentual de 10% (dez por cento) do valor total do Contrato.

8.4. Para a aplicação das penalidades previstas neste Contrato será observado o devido processo legal, que assegure à CONTRATADA o direito ao contraditório e à ampla defesa.

8.5. A penalidade de multa, será aplicada pelo CONTRATANTE da seguinte forma:

8.5.1. Multa por atraso: atraso injustificado ou inexecução parcial do objeto deste Instrumento, a CONTRATADA incorrerá em multa equivalente a 1% (um por cento) do valor total do Contrato, por dia de atraso, até o máximo de 10% (dez por cento) do valor total do Contrato;

8.5.2. Multa por Inadimplemento: pelas consequências do inadimplemento das obrigações contratuais, a CONTRATADA incorrerá em multa correspondente a 10% (dez por cento) do valor total do Contrato.

8.5.3. As multas devem ser recolhidas no prazo de 15 (quinze) dias, após o devido processo de penalização, contados da notificação da decisão da CONTRATANTE.

8.6. A critério do CONTRATANTE, os casos de penalidades previstos nesta Cláusula poderão suscitar a rescisão contratual.

8.7. A aplicação das penalidades previstas neste Contrato não afasta o dever da

94/106

CONTRATADA de cumprir a respectiva obrigação, nem afasta eventual indenização suplementar que poderá vir a ser pleiteada pelo CONTRATANTE em razão das perdas e danos causados pela CONTRATADA.

8.8. A aplicação das sanções realizar-se-á de modo a assegurar o contraditório e a ampla defesa da CONTRATADA, devendo ser observado, no mínimo, o seguinte procedimento abaixo transrito:

8.8.1. Constatados indícios de prática de infrações previstas neste instrumento, a CONTRATADA será notificada de conduta passível de aplicação de sanção, sendo garantido o prazo de 05 (cinco) dias úteis para defesa, a contar da data do recebimento da notificação;

8.8.2. Após a apresentação da defesa, o gestor técnico deverá apresentar relatório pormenorizado dos fatos e provas apresentados pela CONTRATANTE, que será encaminhado ao Gestor Administrativo do contrato para apresentação de parecer opinativo;

8.8.3. O Gestor Administrativo encaminhará parecer opinativo para análise jurídica que, após emissão de parecer jurídico, encaminhará para Direção Regional que proferirá a decisão.

8.8.4. A CONTRATADA poderá recorrer da decisão proferida pela Direção Regional, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento da notificação;

8.8.5. Caberá ao Presidente do Conselho Regional decidir sobre os recursos interpostos no prazo previsto neste instrumento.

8.9. A critério do CONTRATANTE, as sanções são independentes entre si, podendo ser cumulativas e não necessariamente progressivas, tendo em vista a análise da gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como do dano causado ao Sesc, observado o princípio da proporcionalidade.

8.10. Se o valor das multas não for pago no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da notificação da decisão final, este poderá ser deduzido dos pagamentos a serem realizados pelo GERENCIADOR, da garantia contratual prestada pela contratada ou dos pagamentos devidos ao contratante, nesta ordem.

8.11. O descumprimento das obrigações relativas à regularidade fiscal prevista neste Contrato é considerado inadimplemento.

8.12. A aplicação das penalidades previstas neste Contrato não afasta o dever da

95/106

CONTRATADA de cumprir a respectiva obrigação, nem afasta eventual indenização suplementar que poderá vir a ser pleiteada pelo CONTRATANTE em razão das perdas e danos causados pela CONTRATADA.

CLÁUSULA NOTA- DO REAJUSTE E REEQUILÍBRIO

9.1. O índice utilizado como referência para o reajuste de preço será o IPCA/IBGE.

9.2. A solicitação de reajuste só será admitida após o interregno de 01 (um) ano.

9.3. Os contratos poderão ter seus valores reequilibrados, para mais ou para menos, mediante solicitação fundamentada da parte interessada, demonstrando o fato superveniente, o nexo com o objeto e a demonstração analítica de quais itens da composição de preços foram impactados.

9.3.1. No caso de reequilíbrio econômico-financeiro, deverá restar demonstrado ausência de prejuízo ou vantagem desproporcional para as partes contratantes; e

9.3.2. Para realização do reequilíbrio de preço será necessário que seja realizada pesquisa de mercado pela CONTRATANTE.

9.4. Em caso de renovação, qualquer reajuste de preço/reequilíbrio que implique no equilíbrio do presente negócio jurídico, deverá ser comunicado previamente à CONTRATANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e deverá vir acompanhado dos documentos hábeis que justifiquem legalmente a necessidade do reajuste, onde está fundamentação será objeto de pesquisa de mercado pela CONTRATANTE tendo em vista a análise da economicidade do reajuste.

9.5. Registros que não caracterizam alteração de contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, como nas seguintes situações:

9.5.1. variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto no próprio contrato;

9.5.2. atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento previstas no contrato;

9.5.3. alterações na razão ou na denominação social do contratado;

9.5.4. alteração do responsável pelo acompanhamento da execução contratual;

9.5.5. prorrogações de vigência previstas nos contratos; e

9.5.6. adequações derivadas de erro material.

9.6. Para apostilamento deverá haver manifestação das partes, exceto quanto aos incisos 9.5.1., 9.5.4. E 9.5.6.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E CONTRATADA

10.1. DA CONTRATANTE

10.1.1. Prestar informações e esclarecimentos necessário ao bom desenvolvimento do processo sempre que necessário.

10.1.2. Estar disponível para o recebimento e estabelecer local apropriado para descarga do material/serviço, assegurando o livre acesso dos empregados da CONTRATADA, devidamente identificados em suas dependências.

10.1.3. Acompanhar os prazos de entrega estabelecidos, mantendo contato permanente com o vencedor do processo e conferência da(s) nota(s) fiscal(ais) conforme especificado pelo Sesc Alagoas.

10.1.4. Caso o CONTRATANTE constate a existência de quaisquer irregularidades no que tange às especificações dos itens, a mesma poderá recusar sua aceitação quando da entrega dos respectivos itens e efetuar sua devolução à CONTRATADA, para que estas os substituam sem quaisquer ônus ao CONTRATANTE.

10.1.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato ou documento equivalente, bem como atestar na nota fiscal/fatura da efetivação dos serviços realizados.

10.1.6. Promover os pagamentos, conforme contrato ou documento equivalente.

10.1.7. Rejeitar qualquer serviço executado equivocadamente ou em desacordo com as orientações passadas pelo CONTRATANTE ou com as especificações constantes do Contrato, bem como solicitar que seja refeito o serviço recusado, sem ônus para o CONTRATANTE.

10.2. DA CONTRATADA

10.2.1. Atender as determinações da gestão contratual, devendo, inclusive, disponibilizar todas as condições necessárias para permitir ao CONTRATANTE auditar e avaliar os serviços relacionados nesse instrumento.

10.2.2. Designar um profissional da CONTRATADA que seja responsável pelo relacionamento com o CONTRATANTE, com autonomia para tomar decisões que impactem no bom andamento dos serviços.

10.2.3. Efetuar a prestação de serviços dentro de 10 (dez) dias após assinatura do contrato, considerando as especificações e/ou condições constantes da proposta da CONTRATADA, nas quantidades solicitadas e de acordo com a necessidade do Sesc Alagoas.

10.2.4. Cumprir com as obrigações assumidas e as descrições/quantidades relativas aos itens descritos neste contrato, bem como pelas determinações e orientações que, durante o prazo de processo, envio e recebimento dos serviços, que lhe forem repassadas pela fiscalização do CONTRATANTE.

10.2.5. Entregar os serviço dentro dos prazos determinados no pedido de Compras emitida pelo Sesc Alagoas, nas quantidades solicitadas e especificações previstas neste contrato.

10.2.6. No preço final deverão estar inclusos todos os impostos, seguros, taxas, transporte e quaisquer outras despesas relacionadas ao objeto da presente dispensa.

10.2.7. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, inclusive judiciais da sua empresa.

10.2.8. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo CONTRATANTE, obrigando- se a atender, de imediato, todas as reclamações a respeito da qualidade e quantidade da entrega.

10.2.9. Responsabilizar-se pela entrega do objeto evitando danos causados diretamente ou indiretamente.

10.2.10. O descumprimento dos prazos previstos implicará nas sanções previstas em cláusulas contratuais e legislação vigente.

10.2.11. A CONTRATADA deverá estar ciente de que não lhe caberá direito de exigir nenhuma multa ou indenização financeira, caso o Sesc Alagoas decida não o contratar em caso de inconformidades detectadas no pedido ou descumprimento das cláusulas deste contrato.

10.2.12. A CONTRATADA não poderá alegar, em hipótese alguma, o desconhecimento das Cláusulas, condições e especificações deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

11.1. Fica designada a Gerência de XXXX como **UNIDADE FISCAL ADMINISTRATIVA** e a Gerência xxxxx como **UNIDADE GESTORA E FISCAL TÉCNICA DO CONTRATO**, cabendo-lhes:

FISCAL ADMINISTRATIVO	GESTOR TÉCNICO	FISCAL TÉCNICO
Dialogar com as áreas técnicas, apoiando e orientando quanto à fiscalização e gestão contratual.	Promover reunião inicial com o Contratado e apresentar o objeto contratual, conforme o caso.	Prestar apoio técnico e operacional aos gestores com informações pertinentes às suas competências.
Coordenar os atos preparatórios à instrução de dossiê e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos	Realizar o recebimento definitivo do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.	Anotar 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, e encaminhar ao Gestor Técnico.
Analisa as alterações contratuais decorrentes de pedidos de repactuação, reajuste, reequilíbrios, acréscimos ou reduções de quantitativos.	Encaminhar os documentos necessários para a instrução da contratação ao setor de contratos.	Emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexactidão ou irregularidade constatada na execução do contrato, com a definição de prazo para a correção.
Revisar e analisar alterações/inclusões de cláusulas solicitadas pelo Contratado, Gestor Técnico e Fiscal Técnico, no que for de sua competência.	Efetivar e provisionar os pagamentos, bem como registrar o acompanhamento dos pagamentos realizados com os valores provisionados.	Informar ao gestor técnico, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem a sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.
Realizar tarefas relacionadas ao controle dos prazos no tocante a vigência do instrumento e à formalização de apostilamentos e aditivos diversos.	Elaborar e manter atualizado registro das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, inclusive com as informações de competência do fiscal técnico.	Realizar a conferência das notas fiscais emitidas confrontando com os serviços executados, e em caso positivo, atestar a sua conformidade.
Acompanhar as ações relativas à aplicação de penalidades, apresentando parecer sobre as disposições contratuais.	Exigir o cumprimento de todas as suas obrigações, atuando tempestivamente na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor administrativo para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.	Elaborar relatório detalhando a execução do objeto para juntada da Nota Fiscal e seu pagamento, e enviar ao Gestor Técnico para ratificação, em caso de conformidade.
Manter a integração com o controle legal encaminhando os instrumentos à Assessoria Jurídica.	Verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.	Realizar o recebimento provisório do objeto, quando for o caso, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico, e encaminhar ao Gestor Técnico para ratificação, em caso de conformidade.

99/106

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA COMUNICAÇÃO DAS PARTES

12.1. A comunicação entre as partes contratadas será através dos contatos respectivos:

12.1.1. DA CONTRATANTE:

12.1.1.1. Unidade Gestora e Fiscal Técnica: Gerência de XXX no e-mail: XXXX@sescalagoas.com.br e telefone (82) XXXX; e Gerência do XXX no e-mail: XXXX@sescalagoas.com.br e telefone (82) XXXX.

12.1.1.2. Unidade Gestora Administrativa: Gerência de XXXX: (82) XXXX e no e-mail: XXXX@sescalagoas.com.br.

12.1.2. DA CONTRATADA:

12.1.2.1. Pelos contatos: (82) XXXX e no e-mail: XXXX e XXXX.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA NOVAÇÃO E TOLERÂNCIA

13.1. O Contrato inadmite expressamente a novação e ou a modificação de suas cláusulas, avenças e condições, as quais somente pela forma escrita e por comum acordo serão admitidas, devendo ser entendidos como atos de mera liberalidade toda e qualquer condescendência e/ou tolerância havida de parte a parte para com a inobservância dos termos deste instrumento contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA CESSÃO E TRANSFERÊNCIA

14.1. A CONTRATADA não poderá ceder ou transferir, no todo ou em parte, as obrigações decorrentes deste contrato.

14.2. É vedado a cessão, a qualquer título, dos créditos de qualquer natureza que decorrem deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA- DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

15.1. O presente contrato poderá ser resolvido, rescindido com motivação, unilateralmente, pelo CONTRATANTE em caso de descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais e nos seguintes casos, sem que seja devido qualquer reembolso, multa, indenização, pagamento adicional ou penalidade, elencados abaixo:

15.1.1. Inadimplência da CONTRATADA no cumprimento das obrigações previstas

100/106

em qualquer uma das Cláusulas deste Contrato, desde que, notificada, a CONTRATADA não corrija seu descumprimento no prazo de até 10 (dez) dias;

15.1.2. Falência, liquidação e estado de insolvência da CONTRATADA;

15.1.3. Reiteradas reclamações por parte do CONTRATANTE quanto a falhas no cumprimento do objeto do presente Contrato, observado regular processo administrativo para apuração das falhas, garantido a ampla defesa e o contraditório;

15.1.4. Inexecução, paralisação ou abandono das atividades;

15.1.5. Imperícia ou negligência na execução das atividades e/ou obrigações;

15.1.6. A alteração da razão social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que a juízo do CONTRATANTE, prejudique a execução do objeto contratado;

15.1.7. Ocorrência de fato que, por sua natureza e gravidade, incidam sobre a confiabilidade e moralidade da CONTRATADA ou que seja suscetível de causar danos ou comprometer, mesmo que indiretamente, a imagem do CONTRATANTE; e

15.1.8. O descumprimento das obrigações relativas à regularidade fiscal.

15.2. As Partes acordam desde já que, em qualquer caso de extinção do contrato, a CONTRATADA terá direito exclusivamente ao pagamento dos serviços efetivamente prestados até o momento da rescisão, sem cobrança posterior de ressarcimento, compensação ulterior, indenizações de qualquer tipo ou reembolso das despesas havidas.

15.3. A CONTRATADA assume exclusiva responsabilidade por todos os prejuízos que a rescisão, por sua culpa, acarretar ao CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO

16.1. Em decorrência do presente contrato não será gerado nenhum vínculo empregatício ou de associação, mandato, agenciamento, consórcio, ou representação entre o CONTRATANTE e os funcionários do CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA DELEGAÇÃO DE RESPONSABILIDADES

17.1. Ficam as partes cientes de que não poderão transmitir ou delegar a terceiros, obrigações, responsabilidades, direitos ou deveres deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA RENÚNCIA DOS DISPOSITIVOS CONTRATUAIS

18.1. Nenhuma das disposições deste Contrato poderá ser considerada renunciada ou alterada, salvo se for especificamente formalizada através de Instrumento Aditivo. O fato de uma das partes tolerarem qualquer falta ou descumprimento de obrigações da outra, não importa em alteração deste Instrumento e nem induz a novação, ficando mantido o direito de se exigir da parte faltosa ou inadimplente, a qualquer tempo, a cessão da falta ou o cumprimento integral de tal obrigação.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

19.1. As Partes obrigam-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”).

19.2. Fica estipulado que as Partes deverão se adequar em caso de modificação dos textos legais indicados na cláusula acima ou de qualquer outro, de forma que exija modificações na estrutura do escopo deste Contrato ou na execução das atividades ligadas a este Contrato.

19.3. Se houver alguma disposição que impeça a continuidade do Contrato conforme as disposições acordadas, os CONTRATANTEs poderão resolvê-lo sem qualquer multa, penalidade, ou indenização, apurando-se os serviços prestados e/ou produtos fornecidos até a data da rescisão e consequentemente valores devidos correspondentes.

19.4. A CONTRATADA deve dar ciência aos seus empregados, diretores, prepostos, clientes, fornecedores, subcontratados e parceiros sobre as legislações vigentes sobre Proteção de Dados Pessoais e garantir que possui todos os consentimentos e avisos necessários para permitir o tratamento de dados pessoais dos respectivos titulares a serem necessários para a execução do objeto contratual.

19.5. A CONTRATADA, neste ato, garante ao CONTRATANTE que todos os dados pessoais coletados, produzidos, receptados, classificados, utilizados, acessados, reproduzidos, transmitidos, distribuídos, processados, arquivados, armazenados, eliminados, avaliados ou controlados pela informação, modificados, comunicados, transferidos, difundidos ou extraídos em razão do presente Contrato, serão tratados em conformidade com as legislações vigentes aplicáveis, sob pena de indenizar o CONTRATANTE pelos prejuízos que este venha a incorrer em razão de eventuais demandas judiciais ou administrativas, que sejam prejuízos, moral, material ou perdas e danos ocasionados ao CONTRATANTE, seus empregados, clientes ou fornecedores e

102/106

parceiros, tais como, mas não se limitando a, despesas como honorários advocatícios, custas judiciais e taxas administrativas.

19.6. A CONTRATADA se obriga a realizar a correção, eliminação, anonimização ou bloqueio de dados, quando notificada pelo CONTRATANTE, nos casos de requisição do titular de dados pessoais ao CONTRATANTE.

19.7. A CONTRATADA deverá manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar, bem como deverá adotar as melhores práticas e implementar medidas técnicas e organizativas necessárias para proteger os dados contra situações, acidentais ou ilícitas, de destruição, perda, alteração, comunicação, difusão, acesso não autorizado, ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito, além de garantir a segurança no âmbito do tratamento de dados pessoais.

19.8. A CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE, imediatamente, por e-mail aos Fiscais indicados neste Contrato, em caso de reclamações e solicitações que venha a receber do titular de dados pessoais, bem como notificações, citações ou intimações judiciais ou administrativas em relação à conformidade com a proteção de dados identificadas em razão do presente Contrato.

19.9. A CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE, por e-mail aos Fiscais do Contrato indicados neste instrumento, em 24 (vinte e quatro) horas, em virtude de: (i) qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de dados pessoais; (ii) qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao processamento e tratamento dos dados pessoais; e (iii) qualquer violação de segurança no âmbito das atividades da CONTRATADA.

19.10. As Partes comprometem-se a cooperar entre si, auxiliando, na medida do razoável, no cumprimento de obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais aplicável, fornecendo as informações disponíveis e ações necessárias para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança, com relação aos dados pessoais utilizados na execução do objeto do presente Contrato.

19.11. O descumprimento do item acima, ou o eventual descumprimento de quaisquer deveres ou obrigações legais, contratuais, judiciais ou administrativos, por uma das Partes CONTRATANTES, somente gerará responsabilidade solidária nos termos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Nos demais casos, apenas a Parte responsável estará sujeita às sanções legais e contratuais cabíveis.

19.12. O CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a

103/106

conformidade da CONTRATADA com a Proteção de Dados Pessoais, sem que implique em qualquer diminuição da responsabilidade da CONTRATADA.

19.13. O presente Contrato não transfere a propriedade de quaisquer dados do CONTRATANTE ou dos seus empregados, clientes, fornecedores e parceiros para a CONTRATADA.

19.14. A CONTRATADA se obriga a não utilizar, compartilhar ou comercializar quaisquer dados pessoais, que se originem e sejam criados a partir do tratamento de dados pessoais, que tenha acesso em razão do presente Contrato.

19.15. Cada Parte obriga-se a manter o mais absoluto dever de sigilo e confidencialidade relativamente a toda e quaisquer informações e dados pessoais tratados a que ela ou quaisquer de seus diretores, empregados e/ou prepostos venham a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiado em razão da celebração e execução deste Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR

20.1. Na hipótese de ocorrência de caso fortuito ou de força maior, devidamente comprovada, nos termos do artigo 393 do Código Civil, as Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais. Neste caso, a Parte impossibilitada de cumpri-las deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA CLÁUSULA INTEGRANTE E DE PREVALÊNCIA

21.1 Constituem Partes integrantes deste Contrato, independentemente de transcrição, as condições estabelecidas no **Processo SESC/AL Nº XXX**, edital e seus anexos e/ou adendos, inclusive a proposta comercial e os documentos de habilitação apresentados pelo licitante autor do menor preço registrado e dos que aderirem ao presente Contrato.

21.2 Havendo contradição entre os referidos documentos prevalecerá, conforme a ordem de precedência destes, de cima para baixo:

21.2.1. Contrato;

21.2.2. Ata de Registro de Preço;

21.2.3. Termo de Referência;

21.2.5. Edital e seus Anexos e/ou Adendos;

21.2.6. Proposta Comercial.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS

22.1. Os prazos estipulados neste Contrato, para cumprimento das obrigações contratuais, vencem independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial.

22.2. A CONTRATADA, tendo tido amplas condições de avaliar o objeto ora contratado – inclusive com análise de documentos relacionados aos serviços, declara e garante que:

22.2.1. Sua capacidade técnica e financeira é adequada e suficiente à completa consecução do objeto do presente Contrato;

22.2.2. Possui a qualificação técnica necessária à execução do objeto contratual;

22.2.3. Conhecendo todas as condições técnicas, jurídicas, financeiras e de prazo necessárias ao atendimento das necessidades do CONTRATANTE, concorda em atender, dentro do escopo específico deste Contrato, todas as referidas condições;

22.2.4. Orçou os preços aqui previstos levando em consideração todos os riscos técnicos, econômicos e jurídicos inerentes à estrutura contratual neste momento entabulada, avaliando, inclusive, a conjuntura econômica vigente e futura.

22.3. As Partes supra qualificadas, tendo se cercado de profissionais capazes de compreender todos os aspectos técnicos, econômicos e jurídicos subjacentes ao presente instrumento, estão em plenas condições de avaliar todas as respectivas condições e implicações jurídicas, técnicas e econômicas.

22.4. Os atos, fatos e omissões que ocasionem descumprimento contratual e que forem causados por culpa concorrente das Partes, deverão ser arcados pelas Partes proporcionalmente e na medida exata de suas respectivas responsabilidades.

22.5. Qualquer tolerância das Partes em relação a qualquer uma das Cláusulas do Contrato, não importará em precedente, novação ou alteração deste, cujo cumprimento continuará exigível, em todos os seus termos e a qualquer tempo.

22.6. Exceto se previsto expressamente em contrário neste Contrato, os prazos das obrigações das Partes não são preclusivos e seu descumprimento enseja a penalidade disposta neste Contrato.



Fecomércio
Senac

Serviço Social do Comércio
Regional Alagoas



22.7. Caso qualquer Cláusula ou disposição do Contrato seja considerada nula por qualquer razão, a referida Cláusula ou disposição deverá ser alterada de modo a cumprir o acordo havido entre as Partes e a permitir sua execução e não afetará os efeitos das demais disposições do Contrato.

22.8. As Partes declaram que qualquer anuênciam relativa a este Contrato dependerá de vontade expressa, na conformidade do artigo 111 do Código Civil vigente.

22.9. Este Contrato contém o compromisso integral entre as partes com relação ao seu objeto e substitui todo e qualquer Contrato anterior, escrito ou oral, com relação a todas as questões cobertas neste Contrato ou nele mencionadas.

22.10. O termo de compromisso de manutenção de sigilo (anexo A do termo de referência) e o Termo de Ciência (anexo B do Termo de Referência) deverão ser celebrados juntamente com o Contrato e a cada novo colaborador da contratada que atuará no presente contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO FORO

23.1. Fica eleito o Foro do município de Maceió, estado de Alagoas, como único competente para conhecer e dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato, com expressa renúncia de qualquer outro motivo, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de pleno acordo e para todos os fins de direito, subscrevem as partes interessadas o presente contrato em 02 (duas) vias, de igual teor e forma, para um só efeito, na presença das testemunhas signatárias.

Maceió/AL.

**SESC - ADM. REGIONAL NO ESTADO
DE ALAGOAS – CONTRATANTE**

**XXXXXXXXXXXX
CONTRATADA**

TESTEMUNHAS:

1. _____

2. _____

106/106

SESC – Serviço Social do Comércio | Administração Regional no Estado de Alagoas | www.sescalagoas.com.br
Rua Pedro Paulino, nº 40 - Poço - Maceió/AL CEP. 57025-340 Tel. (82) 2123-2440 | CNPJ: 04.342.459/0001-24



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: CWCYP-438GN-JH5W8-G8SEP

Tipo de assinatura: Avançada

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

- ✓ MARCELLE MARIZA DA MOTA SOUZA (CPF ***.348.874-**) em 12/01/2026
11:49 - Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
190.15.103.66	Não disponível
Autenticação	msouza@sescalagoas.com.br (Verificado)
Login	
8uGNPhGqO6ZLzIL9GRXX9GnnO11I1mi6cOmPdo1HX7E=	
SHA-256	

- ✓ MARIANA COSTA MORAIS (CPF ***.285.916-**) em 12/01/2026 13:31 -
Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
190.15.103.66	Não disponível
Autenticação	mmorais@sescalagoas.com.br (Verificado)
Login	
8BaZ0+HEB1i+QmMSFbiItgzOpJamR8m9+fYupsYjFI=	
SHA-256	

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://www.dropsigner.com/validate/CWCYP-438GN-JH5W8-G8SEP>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://www.dropsigner.com/validate>