

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 13/2025  
LICITAÇÃO N. 1071089**

O **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC**, Administração Regional em Santa Catarina, pessoa jurídica de direito privado, criado por Decreto Lei n. 8.621, de 10 de janeiro de 1946, com sua Administração Regional em Santa Catarina, inscrito no CNPJ sob o n. 03.603.739/0001-86, com sede na Rua Felipe Schmidt, 785, 6º e 7º andares, edifício Haroldo Soares Glavan, Centro, Florianópolis/SC, CEP 88010-002, por intermédio de sua Comissão Permanente de Licitação, constituída pela Portaria 18/2023, datada de 26 de dezembro de 2023, torna público, para ciência dos interessados, que por seu Pregoeiro, realizará licitação na Modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO do tipo menor preço global por lote**, nos termos da Resolução Senac 1.270/2024, em vigor a partir de 2 de maio de 2024. As despesas decorrentes desta Licitação correrão por conta de verbas específicas do Senac/SC, Centro de Custo: 050053001 – Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme requisição 220828, e Processo n. 12643.

**RESUMO DA LICITAÇÃO**

**OBJETO:**

Contratação de serviço de telefonia fixa utilizando a tecnologia VOIP para atender o Departamento Regional e as Unidades Educacionais do Senac Santa Catarina.

**RECEBIMENTO DA PROPOSTA ELETRÔNICA NO SISTEMA LICITAÇÕES-E:**

A partir das 16h do dia 20/05/2025 até às 14h do dia 02/06/2025.

**ABERTURA DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS NO SISTEMA LICITAÇÕES-E:**

A partir das 14h do dia 02/06/2025.

**INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS NO SISTEMA LICITAÇÕES-E:**

Às 15h do dia 02/06/2025.

**DISPONIBILIDADE DO EDITAL:**

No site [www.licitacoes-e2.bb.com.br](http://www.licitacoes-e2.bb.com.br) sob o número: **1071089** e no Site do **SENAC/SC** – [www.sc.senac.br](http://www.sc.senac.br), opção de Link: Institucional/Licitações.

**PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO:**

Impreterivelmente, até as 23h59 do terceiro dia útil anterior à data de abertura da sessão, pelo e-mail [licitacao@sc.senac.br](mailto:licitacao@sc.senac.br), em relação a eventuais dúvidas de interpretação do presente Edital e seus Anexos, visando à sua melhoria.

**IMPUGNAÇÕES AO EDITAL:**

Impreterivelmente, até as 23h59 do terceiro dia útil anterior à data de abertura da sessão, pelo e-mail [licitacao@sc.senac.br](mailto:licitacao@sc.senac.br), devendo ser enviada em papel timbrado da licitante e assinada pelo representante legal, cabendo ao Pregoeiro divulgar a decisão sobre a impugnação no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contados de sua interposição.

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 13/2025**  
**LICITAÇÃO N. 1071089**

**1. OBJETO**

1.1. A presente licitação destina-se a contratação de pessoa jurídica para prestação de serviço de telefonia fixa utilizando a tecnologia VOIP para atender o Departamento Regional e as Unidades Educacionais do Senac Santa Catarina, de acordo com as condições, quantidades e exigências descritas neste Edital e seus anexos.

**2. CONDIÇÕES GERAIS PARA PARTICIPAÇÃO**

2.1. Respeitadas as condições legais e as constantes deste Edital, deverão ser observadas as seguintes determinações:

2.1.1. Na presente licitação somente poderá se manifestar em nome da licitante o sócio ou dirigente/administrador, com poderes conferidos pelo Estatuto ou Contrato Social em vigor, para representá-la ativa e passivamente em juízo ou fora dele, ou, ainda, procurador devidamente credenciado, ou seja, com poderes outorgados por meio de procuração, por instrumento público ou particular, para representar a licitante em processo licitatório.

**2.2. NÃO PODERÃO PARTICIPAR DA PRESENTE LICITAÇÃO:**

2.2.1. Empresas em processo de dissolução ou falência.

2.2.2. Empresas em que dirigentes ou empregados da entidade façam parte do quadro societário.

2.2.3. Pessoas físicas ou jurídicas que tenham sido punidas com suspensão do direito de contratar ou licitar com o **Senac/SC**, enquanto perdurarem os efeitos da penalidade aplicada.

2.2.4. Sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, desde que, em eventuais diligências, se comprove o conluio entre eles com intuito de frustrar a competitividade do certame, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum.

**2.3. CREDENCIAMENTO:**

2.3.1. Somente poderão participar deste Pregão Eletrônico as licitantes devidamente credenciadas no provedor do sistema "Licitações-e" no site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), por meio de atribuição de chaves de identificação e de senhas individuais, fornecidas pelo provedor do sistema, quando do credenciamento.

2.3.2. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras as suas propostas e lances, sendo de sua inteira e exclusiva responsabilidade o uso da senha de acesso, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não

cabendo ao provedor do sistema ou ao **Senac/SC** responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido de senha, ainda que por terceiros.

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

2.3.4. Os interessados obterão maiores informações sobre a apresentação de documentação e credenciamento de representantes em qualquer agência do Banco do Brasil S/A ou pelo telefone do suporte técnico 4004-0001 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800-729-0001 (demais localidade).

#### 2.4. CONEXÃO COM O SISTEMA:

2.4.1. A participação neste Pregão Eletrônico se dará, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, utilizando-se do *login* e senha da licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços, observadas as datas e os horários limites estabelecidos neste Edital.

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

2.4.3. Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a Sessão Pública do Pregão Eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

2.4.4. No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances.

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

2.4.4.2. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 30 (trinta) minutos, a Sessão Pública do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa às licitantes, por meio do site [www.licitacoes-e2.bb.com.br](http://www.licitacoes-e2.bb.com.br), no campo "opções > listar documentos".

### **3. PROPOSTA DE PREÇOS**

3.1. Para fins de julgamento, será considerada a proposta em 2 (duas) formas não excludentes:

3.1.1. PROPOSTA ELETRÔNICA: Proposta de valor total por lote que deve ser enviada pela licitante, exclusivamente, por meio do sistema "licitações-e", no site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), até às **14 (quatorze) horas do dia 02/06/2025**.

3.1.1.1. Em nenhuma hipótese será admitida a identificação da licitante, sob pena de desclassificação.

3.1.1.2. O valor inserido no sistema sempre será pelo valor total do lote, considerando todos os itens descritos.

3.1.1.3. Caso a licitante deixe de apresentar valor para algum item, será desclassificada "em relação ao lote ao qual o item pertence (quando houver mais de um lote com vários itens)".

3.1.1.4. O valor total do lote englobará todas as despesas/custos diretos e indiretos, relativos à execução do objeto deste Edital, de acordo com as especificações técnicas contidas no **Anexo I – Termo de Referência** deste Edital.

3.1.1.5. No caso de empate entre 2 (duas) ou mais propostas, e não havendo lances, o desempate se fará, obrigatoriamente, por meio de sorteio, para o qual serão convocadas as licitantes.

**3.1.1.6. Nenhuma documentação precisará ser inserida no sistema eletrônico. Devendo ser observado, para entrega da documentação, o constante do item 5.4 deste edital.**

3.1.2 PROPOSTA AJUSTADA: Proposta detalhada enviada pela licitante arrematante, apresentada em papel timbrado com identificação da licitante, sem emendas, rasuras, assinada na última página e rubricada nas demais pelo representante legal da licitante.

3.1.2.1. Deverá constar a especificação detalhada do objeto.

3.1.2.2. Deverá apresentar prazo de validade da proposta, valor unitário e valor total arrematado.

3.1.2.3. Havendo divergência 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 equivale ao valor arrematado.

3.1.2.4. Deverá conter o prazo de entrega, conforme descrito no **Anexo I – Termo de Referência**

3.1.2.5. Deverá indicar o tipo e prazo de garantia do objeto, não podendo ser inferior ao descrito no **Anexo I – Termo de Referência**.

3.1.2.6. A validade da proposta não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias a contar da data de abertura do Pregão Eletrônico (SUBITEM 5.2.1), cujos preços deverão ser fixos e irrevogáveis. Não sendo indicado o prazo de validade, fica subentendido como de 60 (sessenta) dias.

3.1.2.7. Caso haja o vencimento da validade da proposta sem que a licitação tenha sido homologada e adjudicada, esta ficará automaticamente prorrogada, exceto se houver manifestação contrária formal da licitante, pelo e-mail [licitacao@sc.senac.br](mailto:licitacao@sc.senac.br), dirigida à Comissão Permanente de Licitação, caracterizando seu declínio em continuar na licitação.

3.1.2.8. Os termos constantes da proposta de preços da arrematante são de exclusiva responsabilidade da licitante, não lhe assistindo o direito a qualquer modificação, após seu envio, sem a prévia concordância ou solicitação pela Comissão Permanente de Licitação.

## **4. HABILITAÇÃO**

### 4.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

4.1.1. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, acompanhado da última alteração contratual; ou

4.1.2. Última alteração contratual consolidada; ou

4.1.3. Inscrição do ato constitutivo em Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas, no caso de sociedades simples não empresariais, acompanhada da prova da diretoria em exercício; ou

4.1.4. Registro comercial, em caso de empresa individual, Certificado da Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI).

4.1.5. Ato de nomeação ou de eleição dos administradores, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separados.

4.1.6. Documento comprobatório do representante legal da licitante, por meio da apresentação de cópia de documento oficial de identidade com foto e CPF.

4.1.7. Estando a licitante em processo de recuperação judicial ou extrajudicial, certidão emitida pela instância judicial ou extrajudicial competente, ou documento similar, que certifique que a licitante está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório.

4.1.8. A licitante arrematante deverá encaminhar os documentos referentes aos SUBITENS 4.1.1 a 4.1.5 devidamente registrados no órgão competente.

#### 4.2. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

4.2.1. Comprovar, através de documento(s) específico(s) (atestado de capacidade técnica), que comprove(m) ter a licitante executado, a contento, objeto similar ao descrito no **Anexo I – Termo de Referência**, a pelo menos 01 (um) órgão público ou empresa privada.

4.2.1.1. O documento deverá ser elaborado em papel timbrado da empresa privada ou órgão público e conter o nome legível, endereço e telefone do emitente.

4.2.2. Declaração de aceitação do edital, em papel timbrado da licitante, declarando ter tomado conhecimento e examinado, cuidadosamente, os documentos desta Licitação e de ter integralmente compreendido e aceito as condições estabelecidas para a contratação do objeto desta Licitação, conforme modelo **Anexo II**.

#### 4.3. REGULARIDADE FISCAL:

4.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).

4.3.2. Prova de regularidade perante a Fazenda Federal (Certidão Negativa de Débitos ou Positiva com Efeitos de Negativa Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União), a qual abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas na Lei n.8.212/1991.

4.3.3. Prova de regularidade perante a Fazenda Estadual, do domicílio ou sede da Licitante, referente ao ICMS – Imposto sobre a Circulação de Mercadorias e Serviços. Em caso contrário deverá apresentar declaração informando não ser contribuinte.

4.3.4. Prova de regularidade perante a Fazenda Municipal, do domicílio ou sede da Licitante, referente ao ISS – Imposto sobre Serviços. Em caso contrário deverá apresentar declaração informando não ser contribuinte.

4.3.5. Certificado de Regularidade de Situação (CRF), comprovando situação regular perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

#### 4.4. CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE OS DOCUMENTOS:

4.4.1. Os documentos que forem emitidos pela internet estarão sujeitos a posterior conferência na página eletrônica do órgão emissor.

4.4.2. O pregoeiro poderá realizar diligências para a complementação de informações necessárias à apuração de fatos existentes à época da abertura do certame, bem como poderá admitir a juntada de documentos pelas licitantes que apenas venham a atestar condição pré-existente à abertura da sessão pública do certame.

4.4.3. Os documentos deverão ser apresentados em fotocópias legíveis e dentro dos respectivos prazos de validade, não sendo aceitos quaisquer tipos de protocolos ou guias de pagamento. Quando qualquer um dos documentos não mencionar a data de validade, considerar-se-ão com validade de 90 (noventa) dias, a contar da data da emissão, salvo os documentos utilizados como comprovação de inscrição cuja autenticidade possa ser verificada por meio de consulta em sítios eletrônicos.

4.4.4. Em se tratando de filial, esta fica desobrigada de apresentar os documentos dos SUBITENS 4.1 e 4.3.3, desde que tenham sido apresentados pela matriz. Os demais documentos deverão ser apresentados, pela matriz e filial, separadamente, emitidos com os respectivos CNPJs.

4.4.5. Independentemente de declaração expressa, a apresentação dos documentos de habilitação e da proposta ajustada implica a aceitação plena e total das condições e exigências deste Edital e seus **Anexos**, a veracidade e autenticidade das informações constantes na proposta ajustada e nos documentos de habilitação apresentados, e ainda, a inexistência de fato impeditivo à participação da licitante, o qual, na incidência, obriga a licitante a comunicar ao **Senac/SC** quando ocorrido durante o certame.

4.4.6. Os documentos redigidos em língua estrangeira deverão ser traduzidos para a língua portuguesa, e vir acompanhados de tradução juramentada.

4.4.7. A habilitação da licitante estrangeira poderá ser comprovada por meio da apresentação de seus atos constitutivos ou documentos similares e de documentos de habilitação técnica, dispensada a apresentação da comprovação das habilitações fiscal e econômico-financeira.

4.4.8. O desatendimento de exigências meramente formais que não comprometam a aferição da qualificação do licitante ou a compreensão do conteúdo de sua proposta não importará seu afastamento da licitação ou a invalidação do processo.

4.4.9. É permitida a inclusão de documento complementar ou atualizado, desde que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica e seja comprobatório de condição atendida pelo licitante quando apresentada sua proposta, que não foi juntado com os demais documentos por equívoco ou falha, o qual deverá ser solicitado e avaliado pela comissão de licitação/pregoeiro/leiloeiro.

4.4.10. Não serão levados em consideração os documentos e/ou propostas que não estiverem de acordo com as condições deste Edital e seus **Anexos**, quer por omissão, quer por discordância.

## 5. PROCEDIMENTOS LICITATÓRIOS

### 5.1. RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS:

5.1.1. Até às **14 (quatorze) horas do dia 02/06/2025**, os interessados poderão inserir ou substituir propostas de preços no sistema eletrônico.

### 5.2. ABERTURA DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS:

5.2.1. Às **14 (quatorze) horas do dia 02/06/2025**, procederemos a abertura das propostas de preços no sistema eletrônico.

5.2.2. A apresentação da proposta eletrônica pressupõe o 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 ao disposto neste SUBITEM, o Pregoeiro, a seu exclusivo critério, poderá optar por realizar a referida análise e desclassificar as propostas que não estejam de acordo com o estabelecido neste Edital e seus **Anexos**, cabendo ao Pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real pelas licitantes.

5.2.2.1. Caso o Pregoeiro opte por realizar análise de propostas, da decisão de desclassificação somente caberá pedido de reconsideração ao Pregoeiro, a ser enviado exclusivamente pelo e-mail [licitacao@sc.senac.br](mailto:licitacao@sc.senac.br), acompanhado da justificativa e suas razões, no prazo de 30 (trinta) minutos a contar do momento em que vier a ser disponibilizada no sistema eletrônico a decisão a ser impugnada.

5.2.2.2. O Pregoeiro decidirá no mesmo prazo, salvo motivos que justifiquem a sua prorrogação, cabendo ao Pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real das licitantes.

5.2.2.3. Havendo necessidade, o Pregoeiro poderá suspender a sessão.

5.2.2.4. Da decisão do Pregoeiro relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso.

5.2.3. Serão, ainda, desclassificadas as propostas que sejam omissas, vagas, com valores simbólicos, irrisórios, de valor zero ou que apresentem irregularidades capazes de dificultar o julgamento.

### 5.3. SESSÃO PÚBLICA DE LANCES:

5.3.1. A disputa de lances ocorrerá em modo aberto, conjuntamente, com critério de julgamento menor preço, e terá início às **15 (quinze) horas do dia 02/06/2025**. As licitantes classificadas poderão oferecer lances exclusivamente pelo sistema eletrônico, sem restrições de quantidades de lances ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, mas sempre inferior ao seu último lance ofertado.

5.3.2. Não serão aceitos 2 (dois) ou mais lances do mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar pelo sistema eletrônico.

5.3.3. A licitante poderá oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado e as regras de aceitação dos lances.

5.3.4. Aberta a sessão de disputa, que ocorrerá por limitados 15 (quinze) minutos, sem prorrogações, onde nesta fase as empresas licitantes poderão oferecer lances sucessivos, não sendo aceitos 2 (dois) ou mais lances do mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar pelo sistema eletrônico.

5.3.5. Após o tempo estipulado no item 5.3.4, inicia-se o período aleatório, ainda em modo aberto de disputa, onde o tempo de duração desta fase será de até 10 (dez) minutos, com fechamento iminente dos lances, iniciando, na sequência, o modo de disputa fechada.

5.3.6. Encerrado o modo aberto de disputa, os autores das ofertas com valores até 10% (dez por cento) superiores à oferta mais vantajosa, serão convocados pelo sistema para que ofertem um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos da convocação.

5.3.7. Não havendo no mínimo 3 (três) ofertas, nas condições citadas no item 5.3.6, o sistema convocará os autores dos melhores valores subsequentes, no máximo de 3 (três), para ofertarem lance final e fechado.

5.3.8. O(s) licitante(s) poderá(ão) optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar valor menor, em até 5 (cinco) minutos após a convocação.

5.3.9. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta, será de **R\$ 100,00 (cem reais)**.

5.3.10. Encerrado o modo fechado de disputa, o sistema ordenará todos os valores que foram convocados para a etapa fechada, em ordem de vantajosidade, onde a proposta inicial também será considerada como o primeiro lance da disputa, e o licitante poderá optar por manter, na etapa fechada, o seu lance final da etapa aberta.

5.3.11. Quando houver somente propostas iniciais sem lances, serão aplicados os critérios de desempate, por meio de sorteio, para o qual serão convocadas as licitantes. previsto no item 3.1.1.5 do instrumento convocatório.

5.3.12. Durante a sessão no modo aberto de disputa, as licitantes serão informadas, em tempo real, sobre o valor do menor lance registrado, sem identificação da licitante.

5.3.13. Se alguma licitante fizer um lance que esteja em desacordo com o Edital, ou oferta inexecutável, este poderá ser cancelado pelo Pregoeiro, por meio do sistema eletrônico. Será emitido na tela um aviso e na sequência o Pregoeiro justificará o motivo da exclusão por meio de mensagem às licitantes.

5.3.14. O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da sessão. As licitantes deverão consultar regularmente o sistema eletrônico para verificar o resultado da licitação.

5.3.15. Após o encerramento do modo fechado, antes de ser declarada vencedora, o Pregoeiro encaminhará, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance de menor valor para o lote.

5.3.16. A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

5.3.17. 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 a sessão e os autores dos lances

#### **5.4. ENVIO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E PROPOSTA DE PREÇOS AJUSTADA:**

**5.4.1. Ordenados os lances em forma crescente de preço, o Pregoeiro determinará a licitante classificada em primeiro lugar, denominada**

**ARREMATANTE, que encaminhe, até às 18h do dia útil subsequente, a contar do término da referida sessão, os documentos de habilitação descritos no ITEM 4 deste Edital, e a PROPOSTA AJUSTADA, conforme previsto no SUBITEM 3.1.2 deste Edital.**

5.4.4.1. Os documentos citados no SUBITEM acima deverão ser encaminhados, exclusivamente, pelo e-mail [licitacao@sc.senac.br](mailto:licitacao@sc.senac.br), indicando no campo ASSUNTO o número da licitação.

5.4.2. A proposta de preço ajustada e a documentação de habilitação poderão ser solicitadas em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, no prazo a ser estabelecido pelo Pregoeiro, caso em que deverão ser entregues, obrigatoriamente, em envelope único lacrado, no qual, externamente, deverá ser informado o nome da licitante, o número da presente licitação e a inscrição "proposta de preços e documento de habilitação" na Rua Felipe Schmidt, 785, 7º andar, edifício Haroldo Soares Glavan, Centro, Florianópolis/SC, CEP 88010-002.

5.4.3. A não apresentação da proposta de preço ajustada e da documentação completa de habilitação exigidos ou da apresentação de algum documento vencido, dentro do prazo e nas condições descritas no SUBITEM 5.4.1, observado o disposto no SUBITEM 4.4.2, poderá ocasionar a desclassificação da licitante, sendo convocadas, por ordem de classificação, as demais participantes do processo licitatório. Se for necessário, repetirá esse procedimento, sucessivamente, até a apuração de uma oferta que atenda ao Edital.

5.4.4. Na hipótese de inabilitação de todos os licitantes ou de desclassificação de todas as propostas, será dado o prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados do dia seguinte ao comunicado, para apresentação de documentação de habilitação ou de propostas retificadas.

5.4.5. Com relação a proposta ajustada, mesmo tendo sido realizada análise e classificação da proposta eletrônica, conforme previsto no SUBITEM 5.2.2 deste Edital, caso seja identificada divergência com o previsto neste Edital e seus **Anexos**, o Pregoeiro poderá desclassificar a proposta ajustada.

#### **5.5. DECLARAÇÃO DA LICITANTE VENCEDORA:**

5.5.1. Realizada a análise nos documentos de habilitação e da proposta ajustada, o Pregoeiro indicará a licitante vencedora, consignando esta decisão e os eventos ocorridos em ata, que será disponibilizada pelo sistema eletrônico. O processo será encaminhado à autoridade competente para homologação e adjudicação.

5.5.2. A validade desta licitação não ficará comprometida por ter uma única licitante e/ou uma única proposta, sendo necessário, para ter validade, a justificativa da Comissão Permanente de Licitação ratificada pela autoridade competente.

5.5.3. Da decisão que declarar a licitante vencedora caberá recurso, fundamentado e dirigido à Comissão Permanente de Licitação. O recurso deverá ser encaminhado para o e-mail [licitacao@sc.senac.br](mailto:licitacao@sc.senac.br), no prazo de até 2(dois) dias úteis, a contar da data da divulgação da decisão, no sistema eletrônico. O recurso interposto tempestivamente terá efeito suspensivo.

5.5.4. A licitante que puder vir a ter a sua situação efetivamente prejudicada em razão de recurso interposto poderá sobre ele se manifestar no mesmo prazo de até 2 (dois) dias úteis, contados da sua ciência

5.5.5. Os recursos serão julgados pela Comissão Permanente de Licitação, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data final para sua interposição.

5.5.6. As interessadas poderão solicitar vista dos autos do processo licitatório pelo e-mail [licitacao@sc.senac.br](mailto:licitacao@sc.senac.br). O processo poderá ser consultado fisicamente no endereço descrito no preâmbulo do Edital, pelo período de 5 (cinco) dias úteis contados da divulgação.

#### 5.6. PROVA DE CONCEITO:

5.6.1. Declarada a licitante provisoriamente vencedora (até o término da fase da homologação do sistema), a licitante será notificada para agendar a demonstração remota do atendimento aos requisitos técnicos exigidos na Prova de Conceito, conforme Termo de Referência, para apresentação em até 02 (dois) dias úteis.

5.6.2. Na ocasião da homologação, a licitante deverá apresentar em ambiente remoto uma demonstração das principais funcionalidades, visando à aferição da real capacidade das Soluções Tecnológicas ofertada, conforme requisitos estabelecidos neste Termo de Referência. Após a análise da comissão técnica do SENAC SC, será emitido um parecer em que constará a homologação "Aprovada" ou "Reprovada".

5.6.3. Caso a homologação seja "Reprovada", a licitante vencedora será desclassificada, sendo convocada a licitante seguinte.

#### 5.7. FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO:

5.7.1. Homologado o resultado da licitação pela autoridade competente, o **Senac/SC** comunicará a licitante vencedora para formalizar o contrato no prazo de até 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento do comunicado.

5.7.2. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, mediante solicitação da parte durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pelo **Senac/SC**.

5.7.3. Decorrido o prazo de validade da proposta sem convocação para a contratação, ficarão os proponentes selecionados liberados dos compromissos assumidos.

5.7.3.1. As condições, prazos, obrigações e demais disposições contratuais para a correta execução do objeto desta licitação estão estabelecidas no **Anexo IV** – Minuta de Contrato deste Edital de Pregão Eletrônico n. 13/2025.

### 6. **SANÇÕES APLICÁVEIS NO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO:**

6.1. A licitante vencedora que, injustificadamente, recusar-se a assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, no prazo estipulado no subitem 5.6.1 deste Edital, sujeitar-se-á aplicação das sanções de perda do direito à contratação, perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias de propostas oferecidas e de suspensão do direito de licitar e contratar com o **Senac/SC**, pelo período de até 3 (três) anos, conforme artigo 39 da Resolução Senac 1.270/2024.

6.2. A licitante perderá o direito de licitar, com abrangência nacional, com o **Senac/SC**, nos termos do artigo 41 da Resolução Senac 1.270/2024, nas seguintes hipóteses:

6.2.1. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato.

6.2.2. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato.

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

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

6.3. Antes da aplicação de qualquer penalidade será facultada à parte contrária a defesa, mediante envio de notificação escrita à licitante vencedora, a qual deverá ser respondida no prazo de até 5 (cinco) dias úteis ou outro a ser fixado pelo **Senac/SC**.

6.4. O descumprimento total ou parcial das condições, prazos e obrigações contratuais, relacionadas à execução do objeto, poderá ensejar a aplicação das sanções previstas no **Anexo IV** – Minuta de Contrato, sem prejuízo da responsabilização civil e penal, garantindo-se em qualquer hipótese o direito ao contraditório e à ampla defesa.

## 7. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

7.1. As partes obrigam-se a atuar na contratação oriunda deste Edital 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 n. 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

7.2. Na execução do objeto deste Edital, nos termos do art. 5º, inciso VI e VII, da Lei n. 13.709/2018, o **Senac/SC** será o controlador e a licitante vencedora será a operadora dos dados pessoais. As obrigações e responsabilidades de cada uma das partes no tratamento de dados pessoais observarão as disposições previstas na legislação aplicável, além das Cláusulas constantes do Contrato.

7.3. Fica estipulado que as Partes deverão se adequar em caso de modificação dos textos legais indicados no SUBITEM acima ou de qualquer outro, de forma que exija modificações na estrutura do escopo do Contrato ou na execução das atividades ligadas a eles.

7.4. Se houver alguma disposição que impeça a continuidade da contratação do objeto deste certame conforme as disposições acordadas, o **Senac/SC** poderá resolvê-la 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.

7.5. A licitante vencedora deve dar ciência aos seus empregados, diretores, prepostos, clientes, fornecedores 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 serviço.

7.6. A licitante vencedora, neste ato, garante ao **Senac/SC** 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 Contrato, serão tratados em conformidade com as legislações vigentes aplicáveis, sob pena de indenizar ao **Senac/SC** 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 **Senac/SC**, seus empregados, clientes ou fornecedores e parceiros, tais como, mas não se limitando a, despesas como honorários advocatícios, custas judiciais e taxas administrativas.

7.7. A licitante vencedora se obriga a realizar a correção, eliminação, anonimização ou bloqueio de dados, quando notificada pelo **Senac/SC**, nos casos de requisição do titular de dados pessoais ao **Senac/SC**.

7.8. A licitante vencedora 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.

7.9. A licitante vencedora deverá notificar ao **Senac/SC**, imediatamente, por *e-mail* aos fiscais indicados neste Edital, 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 da contratação objeto deste Edital.

7.10. A licitante vencedora deverá notificar ao **Senac/SC**, por *e-mail* aos Fiscais indicados neste Edital, em 24h (vinte e quatro horas), em virtude de:

7.10.1. Qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de dados pessoais;

7.10.2. Qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao processamento e tratamento dos dados pessoais; e

7.10.3. Qualquer violação de segurança no âmbito das atividades da licitante vencedora.

7.11. 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 Geral 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 Edital.

7.12. O disposto no item acima, ou eventual descumprimento de quaisquer deveres ou obrigações legais, contratuais, judiciais ou administrativos por uma das partes contratantes, não gera responsabilidade solidária ou subsidiária da outra parte, ficando somente a parte responsável, nos termos da lei, sujeita às sanções legais e contratuais pertinentes.

7.13. O **Senac/SC** terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da licitante vencedora com a Proteção de Dados Pessoais, sem que implique em qualquer diminuição da responsabilidade da licitante vencedora.

7.14. A contratação decorrente do objeto deste certame não transfere a propriedade de quaisquer dados do **Senac/SC** ou dos seus empregados, clientes, fornecedores e parceiros para a licitante vencedora.

7.15. A licitante vencedora 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 de contratação oriunda deste certame.

7.16. 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 do objeto deste certame.

## 8. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. As decisões relativas a esta licitação, assim como eventuais alterações no Edital e seus **Anexos**, serão comunicadas pelo site [www.licitacoes-e2.bb.com.br](http://www.licitacoes-e2.bb.com.br), no campo "opções > listar documentos", e, no Site do SENAC/SC – [www.sc.senac.br](http://www.sc.senac.br), opção de Link: Institucional/Licitações.

8.2. Todas as referências a horário neste Edital consideram o horário de Brasília-DF.

8.3. Na contagem dos prazos estabelecidos no presente Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, e considerar-se-á os dias consecutivos, exceto quanto for explicitamente disposta em contrário. Só se iniciam e vencem os prazos aqui referidos em dia de funcionamento do **Senac/SC**.

8.4. É facultada à Comissão Permanente de Licitação, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório, sendo admitida a juntada de documentos pelas licitantes que apenas venham a atestar condição pré-existente à abertura da sessão pública do certame.

8.4.1. A Comissão Permanente de Licitação tem o direito de exigir, a qualquer época ou oportunidade, documentos ou informações complementares que julgar necessários ao entendimento e comprovação dos documentos apresentados.

8.5. A Comissão Permanente de Licitação poderá efetuar visita às instalações da licitante classificada em primeiro lugar para confirmar as reais condições para atendimento do objeto desta licitação. Caso seja verificada a incapacidade do atendimento, a licitante poderá ser desclassificada, a critério da Comissão de Licitação.

8.6. A Comissão de Licitação poderá, no interesse do **Senac/SC** em manter o caráter competitivo desta licitação, relevar omissões puramente formais nos documentos e propostas apresentadas pela licitante. Poderá, também, realizar pesquisa na internet, quando possível para verificar a regularidade/validade de documentos ou fixar prazo às licitantes para dirimir eventuais dúvidas. O resultado de tais procedimentos será determinante para fins de habilitação.

8.7. Não serão levados em consideração os documentos e proposta que não estiverem de acordo com as condições deste Edital e seus **Anexos**, quer por omissão, quer por discordância.

8.8. Admitir-se-á a continuidade do Contrato celebrado com a licitante vencedora que tenha sofrido operações de reorganização societária, tais como cessão ou transferência total ou parcial, transformação, fusão, cisão e incorporação, desde que sejam observados pela nova empresa os requisitos de habilitação previstos neste instrumento convocatório e em conformidade com a Resolução Senac n. 1.270/2024, e ainda, que sejam mantidas as condições inicialmente estabelecidas.

8.9. Considerando que os procedimentos licitatórios não têm natureza jurídica de propostas de contratação, o **Senac/SC** reserva o direito de adiar, cancelar, revogar, anular ou tornar sem efeito, no todo ou em parte, a presente licitação sem que isto gere aos licitantes qualquer direito, inclusive de reparação a eventuais perdas e danos ou de lucros cessantes.

8.10. A inobservância ao Regulamento de Licitações e Contratos do Senac (Resolução Senac n. 1.270/2024) pode ensejar, em caso de comprovado prejuízo ao patrimônio do **Senac/SC**, a anulação da contratação resultante do procedimento irregular e a adoção de providências para responsabilização civil e penal dos que tenham contribuído com ação ou omissão para o resultado danoso.

8.11. Os prepostos da licitante vencedora não terão vínculos empregatícios e previdenciários de qualquer natureza com o **Senac/SC**.

8.12. A licitante vencedora e seus sucessores se responsabilizarão por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que, a qualquer título, venham causar à imagem do **Senac/SC** e/ou terceiros, em decorrência da execução indevida do objeto desta licitação.

8.13. A licitante declara ter ciência e se compromete a cumprir os princípios e regras contidos no Código de Ética do **Senac/SC**, disposto no site: <https://transparencia.senac.br/#/sc/controlado-interno-externo>

8.14. Considerando as medidas de segurança e boas práticas adotadas pelo **Senac/SC**, será de responsabilidade da licitante a confirmação do recebimento dos e-mails enviados para o endereço eletrônico [licitacao@sc.senac.br](mailto:licitacao@sc.senac.br). O **Senac/SC** não se responsabilizará por e-mails não recebidos e não confirmados pela licitante, independente do motivo que o ensejou.

8.15. Fica eleito o Foro da Comarca de Florianópolis/SC, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões relativas referentes ao presente Edital.

8.16. Faz parte integrante deste Edital, os seguintes **Anexos**:

8.16.1. **Anexo I** – Termo de Referência.

8.16.2. **Anexo II** – Aceitação das Condições do Edital.

8.16.3. **Anexo III** – Modelo de Proposta.

8.16.4. **Anexo IV** - Minuta de Contrato.

Florianópolis, 20 de maio de 2025.

Comissão Permanente de Licitação

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 13/2025**

**LICITAÇÃO N. 1071089**

**ANEXO I –TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO**

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de solução de gestão de infraestrutura de telefonia digital IP com fornecimento de central telefônica (PABX) IP virtual e softphones.

A prestação do serviço observará as disposições contidas nos seguintes Marcos Legais e suas Alterações posteriores:

- LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997 - Lei Geral de Telecomunicações
- Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998 - Regulamento dos Serviços de Telecomunicações
- Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013 - Aprova o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia e Altera os Anexos I e III do Regulamento de Cobrança de Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélite.
- Resolução nº 632, de 7 de março de 2014 - Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC.
- Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019 - Aprova o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL
- Resolução nº 750, de 15 de março de 2022 - Altera o Regulamento de Serviços de Telecomunicações, o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado e o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, e substitui itens da Norma do Serviço Móvel Global por Satélite Não-Geoestacionário.

**2. JUSTIFICATIVA**

A telefonia IP, ou Voz sobre Protocolo da Internet (VoIP), oferece diversas vantagens em comparação com os sistemas de telefonia tradicionais baseados em comutação de circuitos. Algumas das principais vantagens da telefonia IP incluem:

**Redução de Custos:** As chamadas de longa distância e internacionais costumam ser mais econômicas em sistemas de telefonia IP.

**Infraestrutura Compartilhada:** Utiliza a mesma infraestrutura de rede utilizada para dados, eliminando a necessidade de infraestrutura separada para voz.

**Mobilidade:** Os usuários podem acessar o sistema de telefonia IP de qualquer lugar com conexão à Internet, facilitando a mobilidade e o trabalho remoto.

**Escalabilidade:** O processo para expandir um sistema de telefonia IP para atender às necessidades crescentes de uma organização é mais simplificado.

**Unificação de Comunicações:** permite a integração de voz, mensagens via whatsapp, Instagram e Facebook.

**Integração com Aplicações:** Pode ser integrado a aplicativos empresariais, como CRM (Customer Relationship Management), facilitando a colaboração e melhorando a eficiência.

**Conferência e Colaboração:** Oferece recursos avançados, como chamadas em conferência, compartilhamento de tela e colaboração em tempo real e vídeo chamadas.

**Manutenção Simplificada:** Atualizações e manutenções podem ser feitas mais facilmente por meio de software, sem a necessidade de Alterações físicas na infraestrutura.

**Diagnóstico Remoto:** Problemas podem ser diagnosticados e resolvidos remotamente, reduzindo a necessidade de visitas técnicas presenciais.

**Priorização de Tráfego:** Permite a priorização de tráfego de voz, garantindo uma qualidade de serviço adequada, mesmo em redes congestionadas.

**Infraestrutura Unificada:** Ao usar a mesma rede para dados e voz, há economia de espaço físico e equipamentos.

**Sustentabilidade Ambiental / Menor Consumo de Energia:** Em comparação com os sistemas telefônicos tradicionais, a telefonia IP muitas vezes consome menos energia.

**Facilidade de Configuração e Gerenciamento:** Configuração inicial e gerenciamento contínuo são geralmente mais fáceis em comparação com sistemas telefônicos tradicionais.

**Segurança:** Muitos sistemas de telefonia IP oferecem recursos avançados de criptografia para proteger as comunicações.

O SENAC possui conexão via fibra óptica em todas as suas unidades, o que facilita a implantação da Telefonia IP e possibilita o abandono da telefonia fixa obsoleta, cara e que não atende as necessidades atuais.

A configuração necessária é considerada mínima e deverá ser atendida na íntegra. Ampliações futuras devem ser possíveis pela simples ampliação de recursos de software, não sendo necessárias ampliações de infraestrutura atualmente utilizada.

### **3. REDUNDÂNCIA**

A solução ofertada deverá operar com alta disponibilidade em nuvem, assegurando que não haja interrupção na comunicação das ligações telefônicas.

A alta disponibilidade deverá estar disponível para todos os ramais.

### **4. CONECTIVIDADE**

Deverá(ão) ter tecnologia, quando solicitado, para atender os itens especificados nas capacidades inicial e final, e ainda suportar as seguintes interfaces de conexão:

#### **4.1. REDES PRIVATIVAS**

Interface Ethernet e protocolo TCP/IP.

Voz sobre IP com DSP's de voz (codecs G.711 ou G729 a/b).

#### **4.2. TERMINAIS:**

Telefones IP compatíveis com protocolo SIP.

Softphones compatíveis com os sistemas operacionais MS Windows 10 ou superior, IOS e Android e do mesmo fabricante da Central PABX;

O sistema deve ser capaz de implementar os parâmetros de qualidade de serviço na camada 2, por meio de marcação e priorização de tráfego com utilização de TOS (Type of Service – RFC 1349) e Diffserv;

Também deve ser capaz de implementar parâmetros de qualidade de serviço na camada 3, com segmentação por VLAN, segundo IEEE802.1p e IEEE802.1q, visando separação de tráfego de dados e de voz.

### **5. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA**

A CONTRATADA deverá fornecer 01 (uma) via impressa, bem como disponibilizar em meio digital (preferencialmente em formato PDF ou MS Word), a documentação

necessária à manutenção e operação da Plataforma em nuvem ofertada, bem como do seu sistema, redigida em português.

Juntamente com a documentação técnica, ao final da fase de instalação e implantação, a CONTRATADA deverá fornecer documentação do projeto de instalação onde constem as diretrizes e particularidades do projeto

Deverá ser disponibilizada a documentação completa, inclusive com manual de operação, de todas as funcionalidades da plataforma.

## **6. VISÃO GERAL DA ARQUITETURA DO SISTEMA**

Todas as chamadas deverão ser processadas e mapeadas pelo sistema mantido pela CONTRATADA, que permitirá a configuração e programação de vários recursos, como: estabelecimento de filas de atendimento, menu de seleção, registro e gravação das ligações, serviço para medição do grau de satisfação, entre outros recursos. Também não será necessário ter um cabeamento telefônico exclusivo, URA, Filas e Ramais User-Agent Árvore de URA Cenários complexos de encaminhamento Salas de conferência Gravação de chamadas Siga-me Correio de voz Plano de rotas por empresa Módulo de permissões personalizado Tarifador e Centro de custo Módulo de segurança e Multitenancy, uma vez que o tráfego se dá através pelo cabeamento da rede de computadores;

O servidor deverá ser mantido pela contratada. O Sistema Operacional deverá estar devidamente licenciado ou estar de acordo com as regras de uso de software livre. Para interfaceamento entre a rede externa de telefonia (servida por fibra ótica). Os terminais telefônicos seguirão o padrão de Telefonia IP. Poderão ser utilizados pares para atender aos ramais listados, ou poderão ser instalados softphones nos computadores da CONTRATADA que, com o uso de headsets, também serão ramais internos.

## **7. SOFTPHONE PARA DESKTOP**

O software deverá ter todas as funcionalidades necessárias para receber, realizar e encaminhar chamadas.

## **8. TREINAMENTO**

A CONTRATADA, após conclusão dos serviços de instalação e implantação do sistema de telefonia objeto desta licitação, deverá, independentemente das obrigações decorrentes de manutenção dos seus equipamentos, oferecer treinamento para no mínimo 5 (cinco) servidores indicados pelo SENAC SC nas dependências do SENAC SC, com duração mínima de 04 horas-aula, abordando os seguintes assuntos:

- Principais Recursos e Configuração do Sistema;
- Configuração, instalação e configuração de softphones (Windows);
- Configuração de contas de usuários, incluindo privilégios e demais dados de cadastro, pesquisa de usuários;
- Sistema de Tarifação;
- Emissão de relatórios e pesquisas;
- Configuração de envio automático de relatórios;
- Configurações gerais do sistema;
- Sistema de Gravação;
- Configuração;
- Resgate de gravações;
- Configuração e manutenção do correio de voz.

## 9. ESCOPO DA SOLUÇÃO COMUNICAÇÃO

Deverá ser disponibilizado um PABX virtual para cada uma das 28 (vinte e oito) unidades operativas do Senac SC, incluindo o Departamento Regional, possibilitando que as unidades possam ter independência na configuração.

A solução de PABX virtual deverá ser disponibilizada em nuvem e baseada em protocolo SIP (Session Initiation), conforme RFC 3261, incluindo STFC, devendo permitir interoperabilidade com a rede pública de telefonia comutada (PSTN).

Implementar, no mínimo, 3 (três) tipos de categorização de terminais da central virtual, objetivando discriminar funcionalidades:

- Ligação interna (apenas entre ramais);
- Ligação interna + ligação local e interurbana para telefone fixo e móvel celular;
- Ligação interna + ligação local, interurbana e internacional para telefone fixo e móvel celular.

O PABX-IP ofertado deverá possuir as seguintes funcionalidades:

- O PABX-IP deverá permitir acesso a ramal ou departamento por discagem rápida, com a possibilidade de especificar diferentes mensagens de acordo com o período (noturno/diurno) e dias (feriados/finais de semana);

### **Fluxo de atendimento:**

- Criar o fluxo da URA, com recurso de "text to speech", editar o fluxo da chamada de forma simples e rápida;

- Criptografia SRTP. Permite segurança extra contra grampos telefônicos e invasões;

- Classificador. Esta funcionalidade deverá identificar e finalizar automaticamente as ligações não-humanas ou mudas, evitando que sejam passadas para o operador e reduzindo os custos com tarifas;

- Possibilidade de bloquear os números de telefone de clientes que solicitaram a exclusão de seus dados da base, evitando futuros contatos indesejados;

- URA Inteligente. Consultar e avaliar informações do usuário de forma automática através da integração com outros sistemas, sem a necessidade de envolver o time de atendimento. Isso garante mais agilidade e precisão na condução do atendimento;

- URA Reversa. Deve permitir que o Discador identifique as necessidades do cliente e o conduza para a melhor opção, filtre clientes em potencial, realize campanhas diversas e aumente o indicador CPC (contato com a pessoa certa);

- Tela do operador. A tela do operador deve oferecer diversas funcionalidades para facilitar o trabalho, como o Softphone integrado para chamadas diretamente do computador, discagem manual, interação com o supervisor através do chat, sussurro, sistema de ponto integrado, entre outras;

- Dashboard de supervisão. O Sistema deverá permitir o acompanhamento em tempo real por parte dos supervisores, métricas como o tempo médio de conversa e interação com as chamadas, além do acesso ao histórico completo de cada ramal devem ser disponibilizados;

- Campanhas personalizadas. Possibilidade de criar campanhas de alto desempenho para operações proativas, receptivas e blended, como áudios customizados; com definição de regras de discagem e outras configurações avançadas para uma campanha;

- Integração com CRMs. Possibilidade de Integração via API com Sistema(s) Administrativo(s) CRM do SENAC SC;

- Indicadores de performance. Informações de tempo médio de espera, de atendimento e taxa de abandono diária, por filas de atendimento. Ramais online e o espaço em disco consumido;
- Deverá ser disponibilizado 1 (um) PABX virtual para cada uma das 27 (vinte e sete) unidades operativas do SENAC SC além do Departamento Regional, totalizando 28 PABX Virtuais;
- Deve permitir configurar cada PABX de forma independente (Inclusive o Bilhetador);
- Perfil de acesso ao painel para o cliente final;
- Perfil Administrador (visualiza todos os PABX na plataforma);
- Central de Atendimento e Suporte técnico via e-mail, telefone e Aplicativo de Mensagens WhatsApp ou plataforma específica;
- Controle de uso do disco por PABX-IP (empresa);
- Hospedagem em data center no Brasil;
- Ramais VoIP;
- Fila de Atendimento;
- URA – Unidade de Respostas Audível (IVR);
- Controle de cobrança por cliente;
- Extrato de chamadas com filtros por ramal, número destino e período;
- Gravação de Chamadas;
- Configuração do plano de discagem;
- Configuração do DID com fila de atendimento;
- Configuração de Tronco;
- **Sala de Conferência:**
- Transferência - Permitir que o usuário transfira ligações entre ramais ou números externos;
- Pêndulo - Permitir que o usuário atenda mais de uma ligação, colocando a outra em espera;
- Conferência - Permitir que diversos (mínimo de 5) usuários possam se falar simultaneamente;
- Captura - Permitir que um usuário do mesmo grupo possa capturar as ligações de outro usuário/ramal;
- Desvio - Permitir que o usuário desvie suas ligações para outro ramal ou número externo;
- Não perturbe - Permitir que as ligações possam ser transferidas automaticamente para a caixa postal ou para outro ramal;
- Senha para ligações (PIN Personal Identification Number) - Permitir o uso de senha para efetuar ligações de classes de chamadas específicas e rastreamento de consumo por usuário independente do ramal;
- Transbordo - Permitir, caso o usuário esteja ocupado, transferir as ligações para outro ramal;
- Música em espera permitir que sejam inseridas músicas de espera em formato Wave/Mp3 para serem tocadas de forma sequencial ou randômica;
- Gravação - Permitir ao Administrador definir se o usuário será gravado em tempo integral ou por demanda;
- Transferência em caso de ocupado ou não atender - Permitir que a chamada seja transferida para outro número, no caso de o telefone estar ocupado ou não atender;
- Categoria de ramal - Permitir que o administrador selecione, por ramal, permissões para acesso a linhas externas;

- Grupo de busca;
- Siga-me - Desvio automático de chamadas para outro número mediante configuração individual do ramal pelo próprio usuário;
- Serviço noturno;
- Deverá permitir a mudança geográfica da Unidade de Processamento Central através de uma rede IP padrão sem a necessidade de um link dedicado;
- Ramal Restrito - Permitir que o usuário não tenha acesso a ligações externas (de entrada ou saída);
- Ramal Semi-Restrito - Permitir que o Usuário possa receber ligações externas, mas as de saída somente podem ser Realizadas através de telefonista ou senha;
- Ramal Semi-Privilegiado - Permitir que sejam colocadas restrições para o usuário fazer ligações para fora da área local, ou da área do Estado, ou da área do país;
- Ramal privilegiado - Sem restrições de uso;
- Possuir sistema de Firewall Ativo, bloqueando automaticamente tentativas de invasão através das conexões SIP (brute-force attack), além do controle de portas e acessos;
- Todas as mensagens de voz deverão ser no idioma português Brasil;
- O Sistema de Telefonia PABX-IP deverá possuir uma URA (Unidade de Resposta Audível), com o objetivo de permitir que o PABX atenda as ligações e, através de uma gravação, oriente o usuário a digitar funções e assim encaminhar sua ligação para o setor ou ramal correto;
- O Sistema de Telefonia PABX-IP de cada unidade deverá suportar pelo menos 10 (dez) ligações simultâneas;
- A URA deverá suportar o atendimento simultâneo de pelo menos 4 (quatro) ligações simultâneas;
- Possuir sistema automático de tarifação e bilhetagem com as seguintes funcionalidades:
  - O sistema (software) de bilhetagem deverá fornecer informações de Todas as chamadas externas de saída, externas de entrada, podendo cada tipo de bilhete ser habilitado ou não nos relatórios da bilhetagem;
  - O sistema deverá proporcionar flexibilidade de manuseio dos arquivos de dados, sendo estes preferencialmente passíveis de conversão para processamento via editores de texto e/ou planilhas de cálculo do tipo Microsoft Excel ou similar. Todos os relatórios deverão ser apresentados em língua portuguesa;
  - O sistema de deverá permitir a análise de dados de tráfego que possibilite a medição e registros diários, em forma de relatórios específicos para análise de custos, ocupação dos troncos e ramais, duração de chamadas, avaliação da carga de serviço em períodos pré-determinados, dentre outros;
  - O sistema deve emitir relatórios de utilização com, no mínimo, os seguintes campos:
    - Número chamado em ligação local, urbana, celular, DDD e DDI. (quando houver sinalização);
    - Número do ramal que originou a chamada;
    - Data de início da chamada;
    - A localidade/Estado destino da Chamada;
    - Hora de início da chamada / duração da chamada;
    - Deverá a URA permitir que ligações sejam recebidas no número corporativo e recepcionadas por uma Unidade de Resposta Audível (URA). A chamada pode ser

direcionada para um departamento (grupo de ramais) ou ramal específico, de acordo com a opção escolhida pelo usuário;

- Deverá também permite criar sub-URAs, conhecido como árvores de URA. Dessa forma, é possível estruturar fluxos complexos de atendimento;

- Deverá além de Todas as facilidades, a URA contar com a gravação de todas as chamadas, podendo exportar ou ouvi-las através do painel de gestão;

- Identificação e Bloqueio de Invasões:

- Módulo de Segurança deverá possuir um mecanismo avançado que identifica e bloqueia IPs e portas de rede específicas de usuários maliciosos. Isso reduz significativamente o risco de fraudes em suas ligações VoIP;

- Lista de Exceção de IPs: Deverá cadastrar endereços IPs em uma Lista de exceção. Isso garante que seus usuários legítimos não sejam afetados pelas medidas de segurança, proporcionando tranquilidade para suas operações;

- Duplo Fator de Autenticação: Deverá ser adicionado uma camada adicional de segurança à telefonia. Além da autenticação por usuário e senha, sistema deverá validar o IP público de origem da solicitação. Apenas conexões legítimas poderão ser autorizadas;

- Todas as sinalizações SIP trocadas com outros servidores deverão ser criptografadas, garantindo a confidencialidade das comunicações e a proteção contra possíveis interceptações maliciosas.

- Módulo de Permissões:

- Controle de Acessos Personalizados: Módulo com Permissões para garantir o controle adequado dos acessos à plataforma PABX IP. Deve permitir a personalização de cada usuário para visualizar e gerenciar, de acordo com seus perfis de acesso, em conformidade com os padrões de proteção de dados, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

- Recursos do Módulo de Permissões: Controle de Acessos Personalizados: Deverá com o Módulo de Permissões, definir as permissões de cada usuário de forma granular. Isso significa que você pode restringir ou permitir o acesso a recursos específicos da plataforma com base nas necessidades individuais de cada membro da equipe;

- Segurança: Deve garantir que apenas as pessoas autorizadas possam acessar informações confidenciais e realizar ações críticas na plataforma. Isso protege sua empresa contra possíveis violações de segurança;

- Conformidade com a LGPD: Deverá restringir o acesso a informações confidenciais, assim deverá estar alinhado com as diretrizes da LGPD, que exigem a proteção dos dados pessoais dos clientes e funcionários;

- Gerenciamento: O Módulo de Permissões deve permitir ajustar as permissões de acordo com as mudanças nas funções e responsabilidades dos usuários.

- Conformidade Legal: O sistema deverá cumprir as regulamentações de privacidade de dados, como a LGPD;

- Eficiência Operacional: Deve permitir que os usuários acessem apenas o que é relevante para suas funções;

- Integrações-Chave: Integração com CRMs do Mercado. O PABX IP deve permitir integração aos principais CRMs do mercado, através de API, registrar chamadas no histórico de oportunidades e encaminhar chamadas para o responsável da conta, tudo sem a necessidade de URAs;

- Customizações Específicas: Deve possibilitar customizações no sistema do PABX IP de acordo com suas necessidades exclusivas;

- Integração com o Microsoft One Drive: Deve possibilitar integração com o Microsoft One Drive, permitindo que os arquivos de áudio sejam automaticamente armazenados na nuvem;
- Deverá permitir integração com o armazenamento da nuvem da Contratada;
- Deve permitir personalização nas configurações, incluindo o Bilhetador, para atender às necessidades exclusivas de cada setor ou divisão;
- Sem Limite de Ramais por PABX: Não deverá existir restrições quanto ao número de ramais a serem criados no PABX IP, ou seja, a expansão deve ser escalável de acordo com a necessidade da Contratante;
- Painel Web em português;
- Controle de Uso do Disco por PABX IP: Deve permitir o gerenciamento do espaço em disco atribuído ao PABX;
- Extrato de Chamadas com Filtros Personalizados: Permitir acesso aos extratos detalhados de chamadas com filtros específicos por ramal, número de destino e período, permitindo uma análise aprofundada dos registros de chamadas;
- Gravação de Chamadas: Deve permitir a gravação de chamadas para todos os ramais, para fins de monitoramento, treinamento e conformidade;
- Configuração do Plano de Discagem: Deve possibilitar a personalização do plano de discagem para atender necessidades específicas;
- Configuração do DID com Fila de Atendimento: Deve associar números de Discagem Direta Inseridos (DID) a filas de atendimento;
- Configuração de Tronco: Deve permitir a configuração dos troncos para conexão com operadoras de telefonia;
- Sala de Conferência: Deve permitir a criação de salas de conferência virtuais para reuniões e colaboração de equipe;
- Identificar automaticamente o número de origem, inclusive em comunicações entre os terminais da central virtual, apresentando-o no respectivo dispositivo tecnológico.
- A solução deverá ter capacidade de realização de gravação de chamadas telefônicas de maneira autônoma pelo usuário de cada terminal telefônico e (tanto para smartphone quanto para desktop). O conteúdo deverá ser gravado em formatos comuns de áudio, possuindo os seguintes atributos: data, hora e identificação do código de acesso de origem.

## 10. Licenças do Softphone

- Deverá ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada.
- O software deverá suportar ser instalado em sistema operacional Windows 10 ou superior e ChromeOS.
- Deverá suportar chamadas telefônicas de telefonia.
- Deverá suportar Chamada em Espera.
- Deverá suportar Transferência de Chamadas.
- Deverá suportar Retenção de Chamada.
- Deverá suportar Conferência com até 3 (três) usuários simultâneos.
- Deverá suportar os codecs G.711, G.722 e G.729.
- Deverá suportar Lista de contatos.
- Deverá permitir integração com LDAP Server para contatos.
- Deverá permitir a configuração e ativação dos serviços de desvios (incondicional, ocupado, não atende, indisponível) no servidor SIP e não localmente.

- Deverá suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela, transferência de arquivos.
- Deverá suportar codecs de áudio G.711, G.729 e G.722.
- Deverá suportar codecs de vídeo H.264 com resolução QCIF, CIF, VGA e HD.
- Os arquivos com as credenciais dos usuários deverão ser criptografados para evitar que um acesso remoto consiga ter esta informação.
- Os arquivos com os históricos de comunicações deverão ser criptografados.
- Os arquivos com a Lista de contatos deverão ser criptografados;
- Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST com algoritmo de criptografia AES-256 e com suporte a função hash SHA384.
- Suporte a SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e Hash Message Authentication Code (HMAC)-SHA-1 para autenticação.

## 11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Além de prover toda a solução de telefonia IP do SENAC/SC com o PABX IP em nuvem, instalação, configuração e fornecimento dos Softphones, a CONTRATADA deverá manter todo o sistema de telefonia pelo período do Contrato.

Inicialmente, a CONTRATADA deverá fornecer os seguintes serviços e licenças:

| ITEM | SERVIÇO                                                                                                                               | QTDE |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1    | PABX IPBX WEB NUVEM                                                                                                                   | 28   |
| 2    | Ramais disponíveis no pacote global                                                                                                   | 1450 |
| 3    | Serviço de instalação e configuração de Softphone VoIP                                                                                | 600  |
| 4    | Licenças de Softphone VoIP                                                                                                            | 600  |
| 5    | Serviço de Suporte Técnico                                                                                                            | 28   |
| 6    | Portabilidade de linhas telefônicas                                                                                                   | 274  |
| 7    | Plano de Serviços para 274 linhas, com ligações ilimitadas para fixo e móvel dentro do território nacional e ligações internacionais. | 1    |
| 8    | Plano de serviços de 0800 com 6000 minutos de franquia.                                                                               | 1    |
| 9    | Posições de discador/call center                                                                                                      | 5    |

- O Senac SC terá propriedade sobre todos os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação, que devem ser gerados e entregues de acordo com os padrões e formatos definidos pela CONTRATADA;

- Os recursos de TI não poderão ser utilizados pela CONTRATADA para Realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesse certame, exceto quando autorizado pelo Senac SC.

- A numeração dos ramais deverá ser fornecida em uma sequência contínua, no seguinte formato: XXXX-X000 a XXXX-X999, de forma que o sistema permita decifrar as chamadas em comum para todos os ramais;

- O sistema telefônico deve ser totalmente compatível com o Protocolo SIP, padronizado pela RFC 3261;

- A conexão entre o PABX-IP e a rede PSTN (Public Switched Telephone Network), será realizada por meio de conexão SIP TRUNKING, com suporte a DDR (Discagem Direta a Ramal) com 275 números e 0800;

- A conexão entre o PABX-IP e os ramais internos será realizada por meio de rede estruturada já existente, utilizando voz sobre IP, protocolo SIP, sendo responsabilidade do Senac SC conforme especificado neste Termo de Referência;
- A CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Atendimento para recebimento das comunicações de falhas do sistema;
- A CONTRATADA deverá diagnosticar problemas e orientar nas recomendações de reparo. O Senac SC também deverá ser responsável pela manutenção, em termos de software e configuração, de todo o parque que fazem parte do sistema PABX-IP objeto desse termo de referência;
- As ações de manutenção preventiva deverão contemplar a execução de rotinas de testes para verificação, diagnóstico e reconfiguração das facilidades existentes no sistema, devendo fornecer relatórios mensais sobre o funcionamento do sistema, bem como fornece relatórios sempre que solicitado pelo Senac SC;
- As manutenções preventivas deverão ocorrer no horário das 08h00min às 18h00min, de segunda à sexta feira, exceto feriados, e com aviso prévio através de e-mail para os responsáveis no Senac SC;
- A CONTRATADA prestará suporte técnico remoto e/ou local sempre que houver necessidade após a contratante abrir chamado técnico;
- Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá realizar, sem custo adicional para o Senac SC, atualizações de softwares visando melhoria do sistema e acréscimo de novas funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante, para todos os equipamentos e serviços que fazem parte do contrato em questão, sem a interrupção dos serviços de telefonia.
- A manutenção e atendimento a chamados técnicos deverão ser fornecidos durante o horário de expediente do Senac SC obedecendo as seguintes condições:

| Nível | Descrição                                                                                       | RESPOSTA<br>(atendimento<br>inicial/diagnóstico) | RETORNO<br>(orientação sobre a<br>providência) | SOLUÇÃO<br>(efetivação da<br>providência) |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1     | Incidentes que afetam mais de cinquenta por cento (50%) de portas ativas                        | 00h30                                            | 01h                                            | 08h                                       |
| 2     | Incidentes que afetam de vinte e cinco por cento (25%) a cinquenta de portas ativas             | 00h30                                            | 01h                                            | 12h                                       |
| 3     | Incidentes que afetam menos de vinte e cinco por cento (25%) de portas ativas                   | 01h                                              | 01h                                            | 24h                                       |
| 4     | Incidentes que não causam impacto operacional na rede de voz incluindo questões administrativas | 01h                                              | 01h                                            | 24h                                       |

- Solução de assistência remota por vídeo atendimento abertura de chamado;
- Os sistemas deverão ser acessíveis globalmente e distribuídos em pelo menos 02 (dois) datacenters seguros em nuvem, interconectados por redes de banda larga;
- Todas as conexões entre a central de atendimentos e os usuários (endpoints) deverão ser seguras e criptografadas, com baixa latência de rede e alta disponibilidade;
- A solução deverá apresentar disponibilidade superior a 99,95% do tempo, 7 dias por semana e 24 horas por dia calculado em cada mês calendário;
- A solução deverá ser altamente flexível para qualquer tipo de atendimento remoto, proporcionando agilidade, assertividade e redução de custos operacionais;
- A solução deverá atender aos termos e condições de privacidade pertencentes à LGPD;
- A solução deverá permitir integração de autenticação unificada (SSO) e às principais ferramentas de CRM e suporte técnico, como Salesforce, Servicenow e Zendesk, entre outras;
- A solução deverá possibilitar visibilidade em tempo real das instalações para dar suporte em configurações de equipamentos e dispositivos;
- A CONTRATADA deverá possuir portabilidade numérica em todas as localidades em que o Senac SC possuir Unidades Operativas: Araranguá, Blumenau, Brusque, Caçador, Campos Novos, Canoinhas, Chapecó, Concórdia, Criciúma, Curitiba, Florianópolis, Itajaí, Jaraguá do Sul, Joaçaba, Joinville, Lages, Mafra, Palhoça, Porto União, Rio do Sul, São Bento do Sul, São José, São Miguel do Oeste, Timbó, Tubarão, Videira e Xanxerê.

## 12. PROVA DE CONCEITO

- A solução ofertada pela Licitante passará por homologação da Contratante, através da verificação dos requisitos estabelecidos no item – Prova de Conceito (POC), deste Termo de Referência;
- De acordo com a Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, artigo 2º, inciso XXIV, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital, Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia, e no Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação, Prova de Conceito é definida como amostra a ser fornecida pela Licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar para realização dos testes necessários à verificação do atendimento às especificações técnicas definidas no Termo de Referência;
- A Licitante detentora da proposta melhor classificada será convocada para Realizar esta Prova de Conceito das principais funcionalidades, para apresentação em até 02 (dois) dias úteis, após a convocação, visando à aferição da real capacidade das Soluções Tecnológicas ofertada, conforme requisitos estabelecidos neste Termo de Referência;
- A POC se mostra essencial a esta contratação para verificação dos requisitos da solução ofertada e a capacidade de atendimento da Contratada para a execução dos bens e serviços que compõe o escopo descrito neste Termo de Referência;
- A Licitante declarada vencedora na etapa de lances que não comparecer para efetuar a prova de conceito, se recusar por qualquer motivo a efetuar a prova de conceito, e/ou não atender aos critérios estabelecidos neste Termo de Referência, inclusive quanto aos requisitos mínimos considerados, será imediatamente considerada inapta para assinatura do contrato, sendo imediatamente desclassificada;
- Todas as despesas decorrentes do processo de testes das amostras são de responsabilidade da licitante ofertante do melhor lance;

| Item | Requisito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Atende (S/N) |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1    | Criar um sistema de atendimento automatizado que seja intuitivo, flexível e de fácil personalização. A construção de menus de atendimento e a definição de regras de negócio serão realizadas sem qualquer codificação, apenas arrastando e soltando elementos em uma interface.                                                                                                                                                      |              |
| 2    | Arrastar os elementos de menu, árvore de decisão e ações da URA para criar o fluxo de atendimento desejado, utilizando inclusive TEXT TO SPEECH nativo.                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 3    | Definir as opções de menu, ações e respostas da URA arrastando e soltando itens correspondentes na sequência desejada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |
| 4    | Configurar mensagens de boas-vindas, instruções e respostas automáticas arrastando elementos de texto e áudio para as respectivas partes do fluxo.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |
| 5    | Configurar o plano de discagem, definindo números de telefone, horários de operação e regras de roteamento de chamadas com facilidade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |
| 6    | Testar o sistema em um ambiente de simulação e realizar edições arrastando e soltando elementos conforme necessário.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |
| 7    | Visualizar o fluxograma do sistema de atendimento para uma compreensão clara de como as chamadas são tratadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |
| 8    | Criar URA texto, os menus e as boas-vindas ao canal de atendimento de forma que transforme toda escrita em URA em áudio                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 9    | Configuração de cada PABX totalmente independente (Inclusive o Bilhetador);                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |              |
| 10   | Sem limite de ramais por PABX                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |
| 11   | Painel Web em português                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 12   | Perfil de acesso ao painel para o cliente final                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |
| 13   | Perfil Administrador (visualiza todos os PABX do server)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |
| 14   | Controle de uso do disco por PABX IP (empresa)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |
| 15   | Fila de Atendimento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |
| 16   | URA – Unidade de Respostas Audível (IVR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |
| 17   | Controle de cobrança por cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |
| 18   | Gravação dos atendimentos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |              |
| 19   | Possibilitar o bloqueio de chamadas geradas via discador para números celulares que caíam na caixa postal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |              |
| 20   | Extrato de chamadas com filtros por ramal, número destino e período                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |
| 21   | Gravação de Chamadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |
| 22   | Configuração do plano de discagem                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |              |
| 23   | Configuração do DID com fila de atendimento;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |
| 24   | Configuração de Tronco;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |
| 25   | Funcionalidade para os administradores realizarem as configurações descritas a seguir, sem a necessidade de intervenção de recursos de desenvolvimento: Relatórios de uso, Número de chamadas por usuário, Tempo total das chamadas por usuário, Duração média das chamadas por usuário, Visões em relatórios que permitam visualizar a quantidade de chamadas de vídeo por usuário (visão diária e por períodos) e exportar os dados |              |

|    |                                                                                                                                                   |  |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|    | de uso em arquivos CSV ou através da API REST da plataforma.                                                                                      |  |
| 26 | Sala de Conferência                                                                                                                               |  |
| 27 | Visibilidade em tempo real para avaliar e resolver problemas técnicos em instalações físicas, como equipamentos desligados, cabos invertidos etc. |  |
| 28 | Gravação dos atendimentos.                                                                                                                        |  |
| 29 | Relatórios de uso de chamadas, incluindo os arquivos de mídia e texto, e gravação.                                                                |  |
| 30 | Geração de chamadas de voz, através da tela do sistema de atendimento multimídia, para números whatsapp                                           |  |

### 13. DAS OBRIGAÇÕES DO SENAC SC

- Proporcionar à contratada Todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações recorrentes do objeto contratual;
- Fiscalizar a execução do objeto contratual através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências da Contratada, que atenderá ou justificará de imediato;
- Notificar a Contratada de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual. Efetuar os pagamentos devidos à contratada nas condições estabelecidas no Contrato;

### 14. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- Os serviços objeto deste Termo de Referência serão prestados sobre o ambiente tecnológico do Senac SC, observando os padrões, metodologias e tecnologias por estes definidos;
- O atendimento será feito de forma presencial ou remoto conforme os padrões por estes definidos;
- Os aspectos relacionados à segurança da informação e confidencialidade sobre os produtos gerados e os dados, a CONTRATADA obrigará-se a manter a mais absoluta confidencialidade a respeito de quaisquer informações de propriedade do Senac SC (dados, códigos, cadastros, etc.) às quais tiver acesso, ficando terminantemente proibida de fazer uso ou revelação destes, sob qualquer justificativa;
- Basicamente todos os prédios do Senac SC deverão ser contemplados com a solução de telefonia IP.
- Instalação, configuração e manutenção deverão ser realizadas em novas unidades que venham a surgir.

### 15. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A Licitante deverá apresentar pelo menos 01 (um) atestado ou declaração de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que executou ou está executando serviços da mesma natureza ou similares aos quais oferecerá proposta, devendo o documento conter o nome, o endereço e o telefone de contato do atestador, ou qualquer outra forma de que o Senac SC possa valer-se para manter contato com a empresa declarante.

### 16. RELAÇÃO DAS LOCALIDADES E QUANTITATIVOS

A tabela abaixo relaciona todas as localidades onde deverá ocorrer o atendimento, os DDDs das localidades, a quantidade de linhas que deverão ser portadas, a quantidade

de ramais que cada unidade deverá ter disponível para ativação e se vai possuir PABX virtual. O número 0800 deverá ser configurado no PABX IP da unidade de São José.

|    | Unidade                               | DDD | Ramais      | Linhas p/<br>Portabilidade | PABX<br>Virtual |
|----|---------------------------------------|-----|-------------|----------------------------|-----------------|
| -  | Centro de Distribuição (Ramais do DR) |     | 10          | 0                          | Não             |
| -  | 0800 (São José)                       | 48  | 0           | 1                          | Não             |
| 01 | Departamento Regional - Florianópolis | 48  | 160         | 58                         | Sim             |
| 02 | Araranguá                             | 48  | 20          | 2                          | Sim             |
| 03 | Blumenau                              | 47  | 80          | 42                         | Sim             |
| 04 | Brusque                               | 47  | 40          | 5                          | Sim             |
| 05 | Caçador                               | 49  | 40          | 4                          | Sim             |
| 06 | Campos Novos                          | 49  | 20          | 1                          | Sim             |
| 07 | Canoinhas                             | 47  | 20          | 2                          | Sim             |
| 08 | Chapecó                               | 49  | 70          | 16                         | Sim             |
| 09 | Concórdia                             | 49  | 60          | 2                          | Sim             |
| 10 | Criciúma                              | 48  | 70          | 7                          | Sim             |
| 11 | Curitibanos                           | 49  | 20          | 2                          | Sim             |
| 12 | Florianópolis                         | 48  | 90          | 26                         | Sim             |
| 13 | Itajaí                                | 47  | 40          | 4                          | Sim             |
| 14 | Jaraguá do Sul                        | 47  | 60          | 1                          | Sim             |
| 15 | Joaçaba                               | 49  | 40          | 10                         | Sim             |
| 16 | Joinville                             | 47  | 80          | 24                         | Sim             |
| 17 | Lages                                 | 49  | 40          | 5                          | Sim             |
| 18 | Mafra                                 | 47  | 20          | 1                          | Sim             |
| 19 | Palhoça                               | 48  | 70          | 18                         | Sim             |
| 20 | Porto União                           | 42  | 40          | 5                          | Sim             |
| 21 | Rio do Sul                            | 47  | 40          | 4                          | Sim             |
| 22 | São Bento do Sul                      | 47  | 40          | 3                          | Sim             |
| 23 | São Jose                              | 48  | 80          | 14                         | Sim             |
| 24 | São Miguel do Oeste                   | 49  | 40          | 5                          | Sim             |
| 25 | Timbó                                 | 47  | 20          | 1                          | Sim             |
| 26 | Tubarão                               | 48  | 60          | 2                          | Sim             |
| 27 | Videira                               | 49  | 40          | 5                          | Sim             |
| 28 | Xanxerê                               | 49  | 40          | 4                          | Sim             |
|    | <b>TOTAL</b>                          |     | <b>1450</b> | <b>274</b>                 |                 |

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 13/2025**  
**LICITAÇÃO N. 1071089**  
**ANEXO II – ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES DO EDITAL**

A empresa.....,  
inscrita no CNPJ ....., representada por  
....., declara, para os devidos fins, que tomou  
conhecimento e examinou, cuidadosamente, o Edital e os respectivos anexos do Pregão  
Eletrônico n. 13/2025 do **Senac/SC**, para contratação do objeto desta licitação e de  
ter integralmente compreendido e aceito as condições nele estabelecidas.

Declara ainda que:

1. Não possui em seu quadro societário dirigente ou empregado do **Senac/SC**.
2. Não se encontra em processo de dissolução.
3. Não foi punida com suspensão do direito de contratar ou licitar com o **Senac/SC**.
4. Não figura como sociedade integrante de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, desde que, em diligências, se comprove o conluio entre eles com intuito de frustrar a competitividade do certame.
5. Não emprega menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e nem menores de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos.
6. Está ciente e concorda com as disposições previstas no Edital, acerca da Proteção de Dados Pessoais, em atendimento à Lei 13.709/2018.

Florianópolis, ..... de ..... de 2025.

\_\_\_\_\_  
(nome do representante legal/contratual da empresa)

**OBSERVAÇÃO:**

***Este documento deverá ser obrigatoriamente preenchido em papel timbrado da licitante e estar devidamente assinado por seu representante legal.***

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 13/2025**  
**LICITAÇÃO N. 1071089**  
**ANEXO III –MODELO DE PROPOSTA**

Ao  
SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial  
Administração Regional em Santa Catarina  
A/C.: Comissão Permanente de Licitação  
Rua Felipe Schmidt, 785, 7º Andar - Centro – Florianópolis/SC - CEP 88010-002  
Ref.: Proposta Comercial da Licitação n. 1071089 – **Pregão Eletrônico n. 13/2025.**

| LOTE 01 |                                                                                                                                      |            |                |              |             |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|--------------|-------------|
| Item    | Descrição do serviço                                                                                                                 | Quantidade | Valor Unitário | Valor Mensal | Valor Anual |
| 1       | PABX IPBX WEB NUVEM                                                                                                                  | 28         | R\$ -          | R\$ -        | R\$ -       |
| 2       | Ramais disponíveis no pacote global                                                                                                  | 1450       | R\$ -          | R\$ -        | R\$ -       |
| 3       | Licenças de Softphone VoIP                                                                                                           | 600        | R\$ -          | R\$ -        | R\$ -       |
| 4       | Serviço de Suporte Técnico                                                                                                           | 28         | R\$ -          | R\$ -        | R\$ -       |
| 5       | Plano de Serviços para 274 linhas, com ligações ilimitadas para fixo e móvel dentro do território nacional e ligações internacionais | 1          | R\$ -          | R\$ -        | R\$ -       |
| 6       | Plano de serviços de 0800 com 6000 minutos de franquia.                                                                              | 1          | R\$ -          | R\$ -        | R\$ -       |
| 7       | Posições de discador/call center                                                                                                     | 5          | R\$ -          | R\$ -        |             |

|                   |              |              |
|-------------------|--------------|--------------|
| <b>TOTAL: (A)</b> | <b>R\$ -</b> | <b>R\$ -</b> |
|-------------------|--------------|--------------|

| Item | Descrição do serviço                                   | Quantidade | Valor Unitário | Valor Total |
|------|--------------------------------------------------------|------------|----------------|-------------|
| 1    | Serviço de instalação e configuração de Softphone VoIP | 600        | R\$ -          | R\$ -       |
| 2    | Portabilidade de linhas telefônicas                    | 274        | R\$ -          | R\$ -       |

|                   |              |
|-------------------|--------------|
| <b>TOTAL: (B)</b> | <b>R\$ -</b> |
|-------------------|--------------|

|                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| <b>VALOR TOTAL DO LOTE 01 (A+B)</b> | <b>R\$ -</b> |
|-------------------------------------|--------------|

**VALOR TOTAL ANUAL DO LOTE 01: R\$ NUMÉRICO E POR EXTENSO.**

Validade da proposta: não inferior a 60 (sessenta) dias.

Prazo para entrega: imediato, após assinatura do contrato.

Local de entrega: Conforme Anexo I do Edital.

Garantia mínima de 12 (doze) meses, contados da data do recebimento definitivo.

3

Razão Social:

Endereço:

Fone:

E-mail:

Dados de quem irá assinar o Contrato:

|                            |         |         |  |
|----------------------------|---------|---------|--|
| Nome                       |         | Cargo   |  |
| e-mail                     |         | CPF     |  |
| Possui certificado digital | ( ) Sim | ( ) Não |  |

Dados Bancários:

Banco:

Agência:

Conta Corrente:

***Este documento deverá estar datado, ser preenchido, conforme modelo, em papel timbrado da empresa licitante (dados para contato, e-mail, CNPJ, endereço) e estar devidamente assinado por seu representante legal.***

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 13/2025**  
**LICITAÇÃO N. 1071089**  
**ANEXO IV – MINUTA DO CONTRATO**

**CONTRATO DE FORNECIMENTO DE  
SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA  
(VOIP), QUE ENTRE SI CELEBRAM  
O SERVIÇO NACIONAL DE  
APRENDIZAGEM COMERCIAL –  
DEPARTAMENTO REGIONAL –  
SENAC/SC E A EMPRESA.....**

CONTRATANTE: SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Administração Regional em Santa Catarina.

ENDEREÇO SEDE: Rua Felipe Schmidt, n. 785, 6º e 7º andares - Centro – CEP 88.010-002

CIDADE: Florianópolis/SC.

CNPJ: 03.603.739/0001-86

FONE: (48) 3251-0500

Representado neste ato pelo Presidente do Conselho Regional, Sr. Hélio Dagnoni, inscrito no CPF sob o n. [n. CPF], e pelo Diretor Regional do Senac/SC, Senhor Fabiano Battisti Archer, inscrito no CPF sob n. [n. CPF].

CONTRATADA:

ENDEREÇO SEDE:

CIDADE:

CNPJ:

FONE:

Representada neste ato por seu \_\_\_\_, Senhor \_\_\_\_, inscrito no CPF sob o n. \_\_\_\_ e RG sob o n. \_\_\_\_.

As partes acima identificadas e qualificadas, decidem firmar entre si o presente Contrato, segundo os termos e as condições seguintes.

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO:**

1.1. Constitui objeto do presente Instrumento a Contratação de pessoa jurídica especializada no serviço de telefonia fixa utilizando a tecnologia VOIP para atender o Departamento Regional e as Unidades Educacionais do Senac Santa Catarina, de acordo com as condições, quantidades e exigências descritas neste Edital e seus anexos, conforme especificações contidas no Pregão Eletrônico n. 13/2025, Termo de Referência e proposta de preços da **CONTRATADA**.

1.2. Integram o presente Contrato:

1.2.1. Edital de Pregão Eletrônico n. 13/2025.

1.2.2. Termo de Referência – **Anexo I** do Edital do Pregão Eletrônico n. 13/2025.

**Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial** - Departamento Regional de Santa Catarina  
Rua Felipe Schmidt, 785 - 6º e 7º andares, Centro • Florianópolis  
CEP 88010-002 Tel.: 48 3251.0500 | sc.senac.br

1.2.3. Proposta de preços da **CONTRATADA**, nº \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 2025.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA:**

2.1. O presente Contrato terá vigência pelo prazo de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura física ou a partir do primeiro dia útil posterior a data da última assinatura eletrônica/digital, podendo ser prorrogado, até 120 (cento e vinte) meses, por meio de Termos Aditivos, caso seja de interesse de ambas as partes, mediante manifestação expressa e desde que a **CONTRATADA** mantenha as condições iniciais de habilitação quanto à sua regularidade fiscal, trabalhista e econômico-financeira.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

3.1. Cumprir fielmente as obrigações assumidas em razão da assinatura do presente Contrato e do Anexo I – especificações técnicas, nos termos do Edital, proposta de preços, bem como pelas determinações e orientações que, durante o prazo contratual, lhe forem repassadas pela **CONTRATANTE**.

3.2. Em nenhuma hipótese a **CONTRATADA** poderá alegar desconhecimento das Cláusulas, condições e especificações deste Contrato nem alegar qualquer erro involuntário ou omissão existente para eximir-se de suas responsabilidades.

3.3. Disponibilizar equipamentos e ferramentas adequados para a prestação dos serviços contratados, bem como utilizar matérias de primeira qualidade e todos os serviços serem executados em obediência à boa técnica devendo ainda satisfazer rigorosamente as Normas Brasileiras vigentes, Cláusulas, condições e especificações técnicas prescritas no Anexo I do Edital Pregão Eletrônico n. 13/2025, bem como as exigências expressas nos projetos e nas normas da ABNT.

3.4. Disponibilizar a todos os empregados o tipo adequado de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), Equipamentos de Proteção Coletiva (EPCs) e proceder com os treinamentos necessários à execução dos serviços.

3.5. A **CONTRATADA** não será eximida de qualquer responsabilidade quanto à segurança individual e coletiva de seus empregados.

3.6. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela **CONTRATANTE**, obrigando-se a atender, de imediato, todas as reclamações a respeito do serviço.

3.7. Franquear e facilitar à **CONTRATANTE** ou preposto devidamente credenciado, a fiscalização do serviço objeto deste Contrato fornecendo, quando solicitados, todos os dados relativos a este que sejam julgados necessários ao bom entendimento e acompanhamento da prestação de serviço, sem que tal fiscalização implique em transferência de responsabilidade para a **CONTRATANTE** ou seu preposto.

3.8. Executar os serviços ora contratados, com pessoal especializado, previamente identificado e qualificado, junto à **CONTRATANTE** e que estejam instruídos quanto às precauções relativas ao seu trabalho e apresentem estado de saúde compatível com as atividades desenvolvidas e, portanto, realizada a análise dos riscos previstos, os sistemas de proteção individual e coletivo e estado geral das ferramentas e equipamentos utilizados.

3.9. Adotar todas as medidas necessárias para que a prestação dos serviços, objeto do presente Contrato, ocorra de maneira contínua e permanente, sob pena de rescisão imediata e de pleno direito por parte da **CONTRATANTE**.

3.10. Dar ciência imediata à fiscalização da **CONTRATANTE**, de toda e qualquer anormalidade que se verificar na execução dos serviços, sob pena de responsabilidade.

3.11. Arcar com despesas de deslocamento, alimentação e hospedagem dos profissionais alocados na execução dos serviços.

3.12. Analisar em conjunto com a **CONTRATANTE** todos os serviços adequando-os as possíveis necessidades e alterações decorrentes. Analisar os comentários ou recomendações apresentadas pela **CONTRATANTE** e, em caso de não atendimento, apresentar fundamentação técnica.

3.13. Responsabilizar-se por quaisquer processos ou ações, judiciais ou administrativas, bem como por todos os danos, pessoais ou materiais, diretos ou indiretos, que seus profissionais ou prepostos causem à **CONTRATANTE** ou à terceiros, durante a execução do serviço, decorrente de ação ou omissão e decorrentes de culpa ou dolo, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo todos os ônus decorrentes.

3.14. Responsabilizar-se integralmente pela imediata substituição dos empregados envolvidos na prestação de serviços, caso seja necessário, a fim de que não seja prejudicada a realização dos serviços contratados, nos casos de solicitação feita pela **CONTRATANTE** em razão do afastamento por falta, férias, descanso semanal, licença, demissão e outros da espécie, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente.

3.15. Manter, durante toda a execução do Contrato, as condições iniciais de habilitação quanto à situação de regularidade fiscal.

3.16. Responsabilizar-se por todos os encargos de natureza trabalhista, social, previdenciária e/ou fiscal, relativos aos prepostos designados para realizar os serviços objetos deste Contrato, assumindo, em consequência, a condição de única empregadora, isentando a **CONTRATANTE**, inclusive judicialmente, de qualquer responsabilidade quanto a estes.

3.17. A **CONTRATADA** deverá manter um perfeito sistema de sinalização e segurança em todos os locais de serviços de acordo com as normas de segurança do trabalho.

3.18. Respeitar as normas de segurança impostas pela **CONTRATANTE** e proporcionar acesso seguro aos usuários do sistema, visando garantir a integridade dos dados.

3.19. Manter sigilo sobre quaisquer informações da **CONTRATANTE** às quais tenha acesso.

3.20. Obedecer às demais condições previstas no Anexo I do Edital Pregão Eletrônico n. 13/2025, o qual constitui parte integrante deste instrumento.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

- 4.1. Fornecer à **CONTRATADA** e seus prepostos, tempestivamente, todas as informações e determinações que se fizerem necessárias à execução dos serviços contratados.
- 4.2. Permitir o acesso dos empregados da **CONTRATADA** ao local onde será realizado o serviço, desde que devidamente identificados e acompanhados por representante da **CONTRATANTE**.
- 4.3. Fiscalizar o cumprimento das obrigações contratuais e atestar a execução do objeto deste Contrato por meio de gestor e/ou fiscal.
- 4.4. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa prestação dos serviços.
- 4.5. Notificar, por escrito, à **CONTRATADA**, fixando-lhe o prazo para correção de erros, defeitos ou irregularidades encontradas na prestação dos serviços, bem como sobre eventual aplicação de multa.
- 4.6. Prestar informações e esclarecimentos atinentes à prestação de serviços que venham a ser solicitados pelos empregados da **CONTRATADA**.
- 4.7. Comunicar à **CONTRATADA** qualquer alteração, redução e/ou cancelamento no serviço contratado, com justificativa.
- 4.8. Comunicar à **CONTRATADA** quaisquer falhas ocorridas, consideradas de natureza grave ou não, que tenham implicação, direta ou indireta, no cumprimento do objeto do presente Contrato.
- 4.9. Efetuar os pagamentos relativos à prestação dos serviços nas condições previstas neste Contrato.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DO LOCAL E CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

- 5.1. Os serviços serão prestados para o Departamento Regional do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac/SC, Felipe Schmidt, 785 - Centro, Florianópolis/SC, CEP 88010-002, telefone: (48)3251-0500 – inscrito no CNPJ sob o n. 03.603.739/0001-86.
- 5.2. O prazo de execução do serviço objeto deste contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura deste Contrato, podendo ser prorrogado, por meio de termos aditivos, até o limite legal.
- 5.3. Caso a **CONTRATANTE** constate a existência de quaisquer irregularidades no que tange às especificações dos serviços, constantes no Anexo I do Edital Pregão Eletrônico n. 13/2025, poderá recusar sua aceitação quando da execução dos respectivos serviços e solicitar sua reexecução à **CONTRATADA**, no todo ou em parte, para que esta o refaça de acordo com o prazo estipulado pela **CONTRATANTE**, sem qualquer ônus adicional à esta.
- 5.4. A **CONTRATADA** assegurará à **CONTRATANTE** garantia dos serviços prestados pelo período de vigência contratual.
- 5.5. O descumprimento do prazo previsto implicará nas sanções previstas na Cláusula Décima Terceira deste Contrato.

## **CLÁUSULA SEXTA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

6.1. As despesas decorrentes desta Licitação correrão por conta de verbas específicas do Senac/SC, Centro de Custo: 050053001 – Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme requisição 220828, e Processo n. 12643.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO:**

7.1. Pelo fornecimento do(s) serviço(s), do do Pregão Eletrônico 13/2025, objeto(s) deste Contrato, o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** a importância de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), (total "A" da planilha abaixo), de forma mensal, e a importância de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), a título de parcela única pelos serviços descritos de instalação, configuração e portabilidade de linhas, conforme total "B" da planilha abaixo, devendo todos os encargos e fretes estarem inclusos no preço, assim como despesas de viagens e estadias decorrentes da entrega dos produtos.

| LOTE 01 |                                                                                                                                      |            |                |              |             |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|--------------|-------------|
| Item    | Descrição do serviço                                                                                                                 | Quantidade | Valor Unitário | Valor Mensal | Valor Anual |
| 1       | PABX IPBX WEB NUVEM                                                                                                                  | 28         | R\$ -          | R\$ -        | R\$ -       |
| 2       | Ramais disponíveis no pacote global                                                                                                  | 1450       | R\$ -          | R\$ -        | R\$ -       |
| 3       | Licenças de Softphone VoIP                                                                                                           | 600        | R\$ -          | R\$ -        | R\$ -       |
| 4       | Serviço de Suporte Técnico                                                                                                           | 28         | R\$ -          | R\$ -        | R\$ -       |
| 5       | Plano de Serviços para 274 linhas, com ligações ilimitadas para fixo e móvel dentro do território nacional e ligações internacionais | 1          | R\$ -          | R\$ -        | R\$ -       |
| 6       | Plano de serviços de 0800 com 6000 minutos de franquia.                                                                              | 1          | R\$ -          | R\$ -        | R\$ -       |
| 7       | Posições de discador/call center                                                                                                     | 5          | R\$ -          | R\$ -        |             |

|                   |              |              |
|-------------------|--------------|--------------|
| <b>TOTAL: (A)</b> | <b>R\$ -</b> | <b>R\$ -</b> |
|-------------------|--------------|--------------|

| Item | Descrição do serviço                                   | Quantidade | Valor Unitário | Valor Total |
|------|--------------------------------------------------------|------------|----------------|-------------|
| 1    | Serviço de instalação e configuração de Softphone VoIP | 600        | R\$ -          | R\$ -       |
| 2    | Portabilidade de linhas telefônicas                    | 274        | R\$ -          | R\$ -       |

|                   |              |
|-------------------|--------------|
| <b>TOTAL: (B)</b> | <b>R\$ -</b> |
|-------------------|--------------|

|                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| <b>VALOR TOTAL DO LOTE 01 (A+B)</b> | <b>R\$ -</b> |
|-------------------------------------|--------------|

7.2. Os pagamentos à CONTRATADA do presente contrato serão efetuados dentro de 30 (trinta) dias subsequentes ao recebimento dos objetos contratados, respeitando os dias de pagamento do SENAC/SC (dias 05, 15, 25 e 30 de cada mês), a contar da entrega dos mesmos com a(s) respectiva(s) Nota(s) Fiscal (is) e, desde que tenham sido aceitos pelo SENAC/SC, conforme descrito na Cláusula 7.1.2.

7.1.1. Os pagamentos serão efetivados no prazo descrito na Cláusula 7.1, desde que a nota fiscal seja recebida sem incorreções e se dará, preferencialmente, por meio do boleto bancário. Caso não seja possível a emissão do boleto bancário, será admissível crédito em conta corrente da **CONTRATADA**.

7.1.2. O aceite da **CONTRATANTE** será dado em até 5 (cinco) dias úteis após a entrega do objeto. O referido aceite não exclui a responsabilidade da **CONTRATADA** por vícios de quantidade, de qualidade, técnico ou por desacordo com as especificações deste instrumento e no Anexo I do Edital Pregão Eletrônico n. 13/2025, verificados posteriormente ao recebimento do objeto.

7.1.3. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a **CONTRATADA** providencie as medidas saneadoras, iniciando-se o prazo para pagamento, estabelecido no item 6.1 acima, somente após a comprovação da regularização da situação, sem ônus para a **CONTRATANTE**.

7.1.4. Na hipótese de pagamento via crédito em conta corrente, é dever da **CONTRATADA** informar e manter atualizados os dados bancários, cabendo-lhe comunicar à **CONTRATANTE**, de imediato, qualquer alteração.

7.1.5. Responsabilizar-se-á integralmente a **CONTRATADA** por pagamentos indevidos em razão da falta, erro de informação ou de atualização dos dados bancários.

7.1.6. Se a **CONTRATADA** for usuária da NF-e, ao emitir nota fiscal para o SENAC/SC enviar o arquivo XML da mesma para o e-mail: [notas.compras@sc.senac.br](mailto:notas.compras@sc.senac.br).

7.2. O faturamento e a cobrança serão efetuados através da emissão de nota fiscal para a **CONTRATANTE**, conforme abaixo:

|             |                                                           |
|-------------|-----------------------------------------------------------|
| Nome:       | <b>SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC</b> |
| CNPJ:       |                                                           |
| Insc. Est.: |                                                           |
| Endereço:   |                                                           |

7.3. As notas fiscais deverão ser emitidas nos termos e limites da legislação tributária vigente nas esferas federal, estadual e municipal, já constando todos os tributos incidentes, a descrição do objeto contratado e o mês de referência.

7.4. A **CONTRATADA** deverá anexar, a cada nota fiscal, sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**, fotocópia dos documentos que comprovem sua regularidade fiscal, tais como:

7.4.1. Prova de regularidade para com a Fazenda Nacional, composta da Certidão Conjunta expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional, referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União, abrangendo, ainda, as contribuições previstas nas alíneas "a", "b" e "c" do parágrafo único do art. 11 da Lei n. 8.212, de 24/07/1991, conforme Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751 de 02/10/2014.

7.4.2. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), composta da Certidão de Regularidade Fiscal (CRF) ou outro meio equivalente, no cumprimento dos encargos instituídos por lei.

7.5. É vedado à **CONTRATADA** negociar os títulos de crédito emitidos contra a **CONTRATANTE**, bem como a antecipação de pagamento de qualquer natureza.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DO REAJUSTE:**

8.1. O preço constante neste Instrumento será fixo e irreajustável pelo período de sua vigência e somente poderá ser reajustado:

8.1.1. Em caso de renovação, após 12 (doze) meses, caso haja interesse das partes, ficando, desde já, estabelecido o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ou outro que venha substituí-lo para a correção de valores.

8.1.2. Nas hipóteses devidamente comprovadas de quebra do equilíbrio econômico e financeiro das condições pactuadas ou fatos supervenientes que impliquem na redução ou majoração dos preços. Nesse caso, a **CONTRATADA** deverá encaminhar solicitação por escrito à **CONTRATANTE**, fundamentada, com a juntada de documentos que comprovem o alegado, devendo manter os valores e a prestação dos serviços, até que seja dada a resposta ao pleito.

8.1.2.1. A parte solicitante deverá demonstrar a ausência de prejuízo ou vantagem desproporcional.

8.2. É proibido o pedido de revisão com efeito retroativo.

#### **CLÁUSULA NONA – DA FISCALIZAÇÃO:**

9.1. A execução dos serviços objeto deste Contrato serão fiscalizadas pela **CONTRATANTE**, pelo(a) Diretor(a) da Unidade ou por quem ele(a) delegar, que poderão fornecer à **CONTRATADA** orientação quanto à execução e qualidade exigidas na prestação dos serviços e, ainda, solicitar apresentação de relatório contendo todas as solicitações ocorridas no mês. A referida fiscalização não exime a **CONTRATADA** da responsabilidade no controle, fiscalização e execução dos serviços constantes neste Contrato.

9.1.1. Os empregados credenciados para fiscalização dos serviços serão investidos de plenos poderes para, diretamente ou através de auxiliares, exercer a fiscalização geral e total dos serviços ora contratados, tendo como atribuições principais:

9.1.1.1. Exigir da **CONTRATADA** a estrita observância às estipulações deste Contrato, à documentação a ele anexa, às normas da **CONTRATANTE** e à melhor técnica consagrada pelo uso para a execução dos serviços objeto do presente Contrato.

9.1.1.2. Suspender o serviço, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que, a seu critério, considerar esta medida necessária à regular execução deste, ou à salvaguarda dos interesses da **CONTRATANTE**.

9.1.1.3. Recusar os métodos de trabalho ou processos de execução do serviço que, a seu critério, estejam em desacordo com as exigências e padrões técnicos e administrativos estipulados pelo presente Contrato.

9.1.1.4. Controlar as condições de trabalho, ajustando com a **CONTRATADA** as alterações na sequência da execução que forem consideradas convenientes ou necessárias, e controlar tais condições de modo a exigir desta, na ocorrência de atraso nos serviços, a adoção de regime de trabalho diferente.

9.1.1.5. Determinar os prazos para cumprir as exigências feitas.

9.2. A cada vez que a fiscalização da **CONTRATANTE** notificar o aviso de um defeito e o respectivo prazo de correção, começará o período de correção de defeito para o que a **CONTRATADA** foi informada. A mesma deverá corrigi-lo no prazo definido pela **CONTRATANTE**. A **CONTRATADA** tem a responsabilidade de correção dos defeitos que ela própria identifique antes do fim do prazo de observação. A **CONTRATANTE** deverá certificar que todos os defeitos foram corrigidos.

9.3. A fiscalização exercida pela **CONTRATANTE** não excluirá, nem reduzirá, a responsabilidade da **CONTRATADA** por controle, fiscalização, execução da prestação de serviço e qualquer irregularidade, inclusive perante terceiros.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO:**

10.1. A **CONTRATANTE** não aceitará, em nenhuma hipótese, subcontratação para o objeto deste Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS ALTERAÇÕES:**

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

11.2. Eventuais alterações contratuais por acordo entre as partes serão formalizadas mediante a celebração de termos aditivos. Registros que não caracterizem alterações contratuais poderão ser realizadas por simples apostila, dispensada a celebração de termos aditivos, como nas seguintes hipóteses:

11.2.1. Variação do valor contratual para refletir o reajuste anual previsto no subitem 8.1.1 deste Contrato;

11.2.2. Alterações na razão ou na denominação social do **CONTRATADO**;

11.2.3. Alteração do responsável pela fiscalização designado no item 8.1 do presente Instrumento;

11.2.4. Adequações derivadas de erro material.

11.3. A **CONTRATADA** fica obrigada a acatar, nas mesmas condições deste Contrato, por ato unilateral da **CONTRATANTE**, os acréscimos que se fizerem necessários, até o limite de 50% (cinquenta por cento) do valor inicial atualizado, conforme estipulado no artigo 38 da Resolução Senac n. 1.270/2024.

11.4. As supressões poderão ser realizadas nos limites convencionados entre as partes.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA NOVAÇÃO:**

12.1. A não utilização, pela **CONTRATANTE**, de qualquer direito a ela assegurado neste Contrato ou na Lei em geral, ou a não aplicação de quaisquer das sanções nele previstas, não importará em novações quanto a seus termos, não devendo, portanto, ser interpretada como renúncia ou desistência de aplicação ou de ações futuras.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES POR INADIMPLEMENTO:**

13.1. Será facultado à **CONTRATANTE** a aplicação das sanções abaixo, respeitados os princípios da ampla defesa e do contraditório, nos casos de inadimplemento, total ou parcial, por parte da **CONTRATADA**, em relação às condições contratuais:

13.1.1. Advertência.

13.1.2. Multa moratória de 1% (um por cento) do valor da prestação mensal do Contrato, por dia de atraso, limitada a 30% (trinta por cento) do valor da prestação mensal do Contrato.

13.1.3. Multa não compensatória de até 10% (dez por cento) do valor da prestação mensal do Contrato, em caso de inadimplemento parcial, sem prejuízo da apuração das perdas e danos, que deverão ser demonstradas e comprovadas.

13.1.4. Multa não compensatória de até 20% (vinte por cento) do valor do Contrato, em caso de inadimplemento total, sem prejuízo da apuração das perdas e danos, que deverão ser demonstradas e comprovadas.

13.1.4.1. Respeitados o princípio do contraditório e o princípio da ampla defesa, o valor correspondente à multa poderá ser descontado das notas fiscais.

13.1.4.2. Se porventura o valor da nota fiscal for insuficiente, fica a **CONTRATADA** obrigada a recolher a importância devida, por meio de depósito ou transferência bancária no prazo de até 10 (dez) dias corridos, após o recebimento da notificação escrita à parte em atraso, na conta bancária a ser informada pela **CONTRATANTE**. Nesta hipótese, após a notificação para pagamento, fica a **CONTRATADA** obrigada a comprovar o recolhimento, mediante a apresentação da cópia do recibo do depósito efetuado.

13.1.4.3. Decorrido o prazo de 10 (dez) dias corridos, para recolhimento da multa, o débito será acrescido de 1% (um por cento) de mora por mês/fração, inclusive referente ao mês da quitação/consolidação do débito, limitado o pagamento com atraso em até 60 (sessenta) dias corridos, e, após este prazo, o débito poderá ser cobrado judicialmente.

13.1.5. Rescisão unilateral do contrato, na forma do art. 40 da Resolução Senac 1.270/2023.

13.1.6. Suspensão do direito de licitar ou contratar com a **CONTRATANTE**, por período de até 3 (três) anos, conforme art. 40 da Resolução Senac 1.270/2024.

13.1.7. A **CONTRATADA** perderá o direito de licitar, com abrangência nacional, com a **CONTRATANTE** nas seguintes hipóteses:

13.1.7.1. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida durante a execução deste Contrato;

13.1.7.2. Praticar ato fraudulento na execução do presente Contrato;

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

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

13.2. A critério da **CONTRATANTE**, as sanções poderão ser cumulativas.

13.3. Antes da aplicação de qualquer penalidade será facultada à parte contrária o contraditório e ampla defesa, mediante envio de notificação escrita à **CONTRATADA**, qual deverá ser respondida no prazo de até 5 (cinco) dias úteis ou outro a ser fixado pela **CONTRATANTE**.

13.4. As multas previstas nesta seção não têm caráter indenizatório, pelo que o seu pagamento não eximirá a **CONTRATADA** de ser acionada judicialmente pela responsabilidade da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha causar à **CONTRATANTE**.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA EXTINÇÃO:**

14.1. O presente Contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

14.1.1. Resilição a qualquer tempo, por quaisquer das partes, mediante comunicação por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos da data em que se pretender extingui-lo, momento em que deverão ser observadas as obrigações contraídas no período.

14.1.2. Por descumprimento de quaisquer das Cláusulas, independente de ações legais.

14.1.3. Em caso de dissolução ou liquidação societária insolvência ou em caso de falecimento quando se tratar de EIRELI.

14.1.4. Quando, justificadamente, não for mais do interesse da **CONTRATANTE**.

14.1.5. Atraso injustificado para conclusão do serviço por mais de 10 (dez) dias consecutivos ou ensejar retardamento da execução do objeto.

14.1.6. Superveniente incapacidade técnica da **CONTRATADA**, devidamente comprovada.

14.1.7. Negar-se a **CONTRATADA** a refazer qualquer trabalho realizado em desacordo com as especificações técnicas constantes deste Contrato e do Anexo I do Edital Pregão Eletrônico n. 13/2025, no prazo que, para tanto determinar a fiscalização da **CONTRATANTE**.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA CONFIDENCIALIDADE:**

15.1. A **CONTRATADA** se compromete a manter sigilo e confidencialidade sobre todas e quaisquer informações verbais ou escritas, cedidas ou reveladas por ocasião do presente Contrato, responsabilizando-se pela reparação de danos em caso de violação da obrigação ora assumida.

15.2. A **CONTRATADA** obriga-se a não usar ou revelar qualquer informação acerca da execução do presente Contrato, a terceiros, para quaisquer fins, sem o acordo prévio da **CONTRATANTE**. Esta obrigação subsistirá pelo período de vigência deste Contrato, bem como pelo período de 5 (cinco) anos contados da data do término ou da rescisão do presente Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS:**

16.1. 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).

16.2. Na execução do objeto deste Contrato, nos termos do art. 5º, inciso VI e VII, da Lei nº 13.709/2018, a **CONTRATANTE** será o controlador e a **CONTRATADA** será a operadora dos dados pessoais. As obrigações e responsabilidades de cada uma das partes no tratamento de dados pessoais observarão as disposições previstas na legislação aplicável, além das Cláusulas constantes deste Contrato.

16.3. 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 ele.

16.4. Se houver alguma disposição que impeça a continuidade do Contrato conforme as disposições acordadas, a **CONTRATANTE** poderá 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.

16.5. A **CONTRATADA** deve dar ciência aos seus empregados, diretores, prepostos, clientes, fornecedores 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 serviço.

16.6. A **CONTRATADA**, neste ato, garante a **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 a **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 a **CONTRATANTE**, seus empregados, clientes ou fornecedores e parceiros, tais como, mas não se limitando a, despesas como honorários advocatícios, custas judiciais e taxas administrativas.

16.7. A **CONTRATADA** se obriga a realizar a correção, eliminação, anonimização ou bloqueio de dados, quando notificada pela **CONTRATANTE**, nos casos de requisição do titular de dados pessoais à **CONTRATANTE**.

16.8. 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.

16.9. A **CONTRATADA** deverá notificar a **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.

16.10. A **CONTRATADA** deverá notificar a **CONTRATANTE**, por *e-mail* aos Fiscais indicados neste Contrato, em 24h (vinte e quatro horas), em virtude de:

16.10.1. Qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de dados pessoais;

16.10.2. Qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao processamento e tratamento dos dados pessoais; e

16.10.3. Qualquer violação de segurança no âmbito das atividades da **CONTRATADA**.

16.11. 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 Geral 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.

16.12. O disposto na Cláusula acima, ou eventual descumprimento de quaisquer deveres ou obrigações legais, contratuais, judiciais ou administrativos por uma das partes contratantes, não gera responsabilidade solidária ou subsidiária da outra parte, ficando somente a parte responsável, nos termos da lei, sujeita às sanções legais e contratuais pertinentes.

16.13. A **CONTRATANTE** terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da **CONTRATADA** com a Proteção de Dados Pessoais, sem que implique em qualquer diminuição da responsabilidade da **CONTRATADA**.

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

16.15. 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.

16.16. 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 DÉCIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:**

17.1. Todas as comunicações relativas ao presente Contrato serão consideradas como regularmente feitas pela **CONTRATANTE**, se entregues ou enviadas por carta protocolizada ou e-mail para o endereço da **CONTRATADA**.

17.2. A **CONTRATADA** declara ter ciência e se compromete a cumprir os princípios e regras contidos no Código de Ética da **CONTRATANTE**, disposto no site: <https://transparencia.senac.br/#/sc/controle-interno-externo>

17.3. Qualquer mudança de endereço, denominação, de tipo societário ou alteração relativa à reorganização societária da **CONTRATADA** deverá ser imediatamente comunicada à **CONTRATANTE**.

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

17.5. Se alguma Cláusula ou condição deste Contrato for totalmente ou parcialmente anulada judicialmente, tal nulidade afetará unicamente a disposição da Cláusula específica, quanto ao restante, este Contrato será válida e vinculará as partes como se a disposição ou Cláusula nula não integrasse a mesma.

17.6. É vedado à **CONTRATADA** utilizar-se de marcas, logotipos ou expressões de propaganda da **CONTRATANTE**, a não ser mediante autorização desta por escrito.

17.7. Admitir-se-á a continuidade deste Contrato na hipótese de a **CONTRATADA** passar por operações de reorganização societária, tais como cessão ou transferência total ou parcial, transformação, fusão, cisão e incorporação, desde que sejam observados pela nova empresa os requisitos de habilitação previstos no Edital e em conformidade com a Resolução Senac 1.270/2024, e ainda, que sejam mantidas as condições inicialmente estabelecidas.

17.8. As partes convencionam que eventuais diferenças poderão ser compensadas ou deduzidas mediante prévia e expressa solicitação da parte interessada e consentimento da parte contrária.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO:**

18.1. As partes elegem o foro da Comarca da cidade de Florianópolis/SC, para resolver ou dirimir qualquer ação ou execução decorrente deste Contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Por estarem justas e de comum acordo, as partes assinam o presente Contrato em 2 (duas) vias, de igual teor, e para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo assinadas.

#### ***(se for assinatura digital/eletrônica)***

*E por estarem justos e contratados, assinam o presente instrumento contratual, dispensando-se a assinatura das testemunhas conforme §4º do artigo 784 do Código de Processo Civil.*

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial -Departamento Regional de Santa Catarina  
Rua Felipe Schmidt, 785 - 6º e 7º andares, Centro • Florianópolis  
CEP 88010-002 Tel.: 48 3251.0500 | sc.senac.br

**Hélio Dagnoni**  
Presidente do Conselho Regional do SENAC/SC

**Fabiano Battisti Archer**  
Diretor Regional do SENAC/SC

**CONTRATADA**  
**Representante legal da empresa**

Testemunha do **CONTRATANTE**

1 -

Nome:

CPF:

Testemunha da **CONTRATADA**

2 -

Nome:

CPF:

## **ANEXO I DO CONTRATO**

(Este anexo será composto da proposta de preços da licitante vencedora e Termo de Referência.)