



PREGÃO ELETRÔNICO

Nº 11/2023

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO,
OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO PREVENTIVA E
CORRETIVA COM FORNECIMENTO DE PEÇAS E
MATERIAS PARA A CENTRAL TELEFÔNICA
PANASONIC MODELO KX NS1000BR E DEMAIS
APARELHOS DO MESMO FABRICANTE.**

RIO BRANCO – ACRE

Pág. 1/52

SEBRAE
Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
Acre

RIO BRANCO - AC
Av. Ceará, 3693 - 7º BEC
CEP: 69918-108 - Rio Branco - Acre - Brasil
Tel.: (68) 3216.2100
CNPJ: 63.595.557/0001-32
Site: www.sebrae.com.br/acre

CRUZEIRO DO SUL - AC
Boulevard Thaumaturgo, 1.148 - Centro
CEP: 69980-000 - Cruzeiro do Sul - Acre - Brasil
Tel.: (68) 3322.3317
Site: www.sebrae.com.br/acre

BRASILEIA - AC
Av. Rui Lino, 698, Galeria Chami - Centro
CEP: 69932-000 - Brasileia - Acre - Brasil
Tel.: (68) 3546-4384/3546-5398
Site: www.sebrae.com.br/acre



PREÂMBULO	3
1. DO OBJETO.....	4
2. DOS QUESTIONAMENTOS E IMPUGNAÇÃO	4
3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO	4
4. DO ACESSO AO SISTEMA ELETRÔNICO DO REDE EMPRESAS.....	5
5. DA PROPOSTA DE PREÇO	6
6. DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO.....	7
7. DA ABERTURA	9
8. DO RECURSO	10
9. DA HOMOLOGAÇÃO E DA ADJUDICAÇÃO	11
10. DA ASSINATURA DO CONTRATO/AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO	11
11. DAS PENALIDADES.....	11
12. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS	11
13. LISTA DE ANEXOS	13
14. ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA	14
15. ANEXO II - PROPOSTA.....	31
16. ANEXO III – TERMO DE DECLARAÇÃO	32
17. ANEXO IV – MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA	34
18. ANEXO V – TERMO DE DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE.....	35
19. ANEXO VI – MINUTA DE CONTRATO.....	36
20. ANEXO VII – LEGISLAÇÃO	52



PREÂMBULO

O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO ACRE - SEBRAE/AC, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo, com sede à Avenida Ceará, n.º 3693, Bairro 7º BEC, na cidade de Rio Branco, Estado do Acre, inscrito no CNPJ/MF n.º 63.595.557/0001-32, por intermédio de sua pregoeira, designada pela Portaria n.º 074 de 6 de junho de 2023, e sua equipe de apoio, composta por integrantes da Comissão de Licitação, designados pela mesma portaria, torna público que, por intermédio do sistema eletrônico Rede Empresas, realizará licitação na MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO, tipo MENOR PREÇO GLOBAL, regida pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE, conforme Resolução CDN n.º 391/2021, por este edital e seus anexos, sob o n.º **11/2023**, cujo encaminhamento das Propostas de Preços ocorrerá, em sessão pública à distância por meio da internet, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo “Licitações”, constante na página eletrônica Sistema Rede Empresas, no endereço www.redeempresas.com.br.

O pregão eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da *internet*, mediante condição de segurança, criptografia e autenticação, em todas as suas fases, conforme diretrizes abaixo:

Entidade Promotora: Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Acre – SEBRAE/AC;

Local da realização: www.redeempresas.com.br;

Término do prazo para envio de propostas: **25 de julho de 2023 às 10h45min**;

Início da sessão de disputa de preço: **25 de julho de 2023 às 11h**.

O edital pode ser retirado gratuitamente no Canal do Fornecedor, <https://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf/>, no site do Rede Empresas (acima indicado) ou no escritório do SEBRAE/AC.

A licitante deverá observar as datas e os horários limites acima previstos para a abertura da proposta, atentando também para a data e horário de início da disputa de preços;

Todas as referências de tempo no edital, no aviso e durante a Sessão Pública, observarão obrigatoriamente o **horário de Brasília – DF**, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

Informações adicionais poderão ser obtidas junto ao SEBRAE/AC, sala da CPL – Av. Ceará, 3693, 7º BEC, Rio Branco/Acre ou através dos telefones (68) 3216-2121, 3216-2175, 3216-2176, 3216-2205 e 3216-2100, ou e-mail: cpl@ac.sebrae.com.br, de segunda a sexta-feira, no horário das 09:30 às 14:00 horas e das 16:00 às 19:30 horas (horário de Brasília), ou, ainda, através do endereço eletrônico <http://www.scf3.sebrae.com.br/portalcf>;



1. DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa para prestação de serviços de suporte técnico, operação, manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de peças e materiais, para a Central Telefônica PANASONIC Modelo: KX-NS1000BR e demais aparelhos do mesmo fabricante para atender as necessidades do CONTRATANTE.

2. DOS QUESTIONAMENTOS E IMPUGNAÇÃO

2.1 Questionamentos poderão ser encaminhados ao SEBRAE/AC, somente por escrito pelo e-mail cpl@ac.sebrae.com.br, aos cuidados da Comissão de Licitação, até 02 (dois) dias úteis antes da data de abertura da sessão pública.

2.1.1 Só terão validade os esclarecimentos sobre o conteúdo deste edital que forem prestados por escrito pela Comissão Permanente de Licitação.

2.2 Este edital poderá ser impugnado, no todo ou em parte, até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para a sessão pública de abertura e julgamento das propostas das licitantes, estabelecida no preâmbulo.

2.2.1 As impugnações deverão ser indicadas no sistema de pregão eletrônico e dirigidas à Comissão Permanente de Licitação, devendo ser feitas por escrito no próprio sistema ou enviadas para o e-mail indicado no item 2.1.

2.3 As respostas aos questionamentos e impugnações, alterações e comunicações serão tempestivamente divulgadas pela internet, no Canal do Fornecedor em www.sebrae.com.br/canaldefornecedor e no endereço www.redeempresas.com.br.

2.4 Não impugnado o ato convocatório, no prazo estabelecido no item 2.2, preclui toda a matéria nele constante.

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1 Poderão participar desta licitação, licitantes legalmente constituídas no país, operando nos termos da legislação vigente, cuja finalidade e o ramo de atuação estejam ligados ao objeto desta licitação.

3.2 A participação nesta licitação implica na aceitação integral e irrestrita das condições estabelecidas no presente edital e seus anexos.

3.3 É vedada a participação nesta licitação:

a) empregado, dirigente ou membro dos Conselhos Deliberativos e Fiscais de suas respectivas unidades federativas;

b) pessoas jurídicas que tenham em seus quadros societários ou sejam constituídas por empregado, dirigente ou membro dos Conselhos Deliberativos e Fiscais de suas respectivas unidades federativas;

c) pessoas jurídicas que tenham assento nos Conselhos Deliberativos e Fiscais de suas respectivas unidades federativas;

c.1) as vedações previstas na letra "c" não se aplicam ao Instituto Euvaldo Lodi (IEL) e aos Serviços Sociais Autônomos, nem às pessoas jurídicas integrantes da Administração Pública, Direta ou Indireta, federal, estadual ou municipal.



- d) pessoa jurídica que tenha como sócio ou titular ex-empregado, antes do decurso do prazo de 18 (dezoito) meses, contados a partir da respectiva demissão ou desligamento, exceto se os referidos sócios ou titulares forem aposentados;
- e) pessoa jurídica que tenha como sócio ou titular ex-dirigente ou ex-membro dos Conselhos Deliberativos e Fiscais, antes do decurso do prazo mínimo de quarentena de 60 (sessenta) dias, contados a partir do respectivo desligamento;
- f) que tenha sido suspensa de licitar ou contratar com qualquer uma das entidades o Sistema SEBRAE; e
- g) em processo de falência.

3.4 O CNPJ da licitante, seja da matriz ou da filial, que deverá constar da(s) nota(s) fiscal(is)/fatura(s), deverá ser o mesmo CNPJ que a licitante utilizou no cadastramento de sua proposta econômica e participação no certame.

4. DO ACESSO AO SISTEMA ELETRÔNICO DO REDE EMPRESAS

4.1 Para acesso ao sistema eletrônico os licitantes não cadastrados deverão acessar o site www.redeempresas.com.br e preencher o cadastro em “Quero Participar”.

4.1.1 O cadastro ao sistema deverá ser realizado com **antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas**, a fim de que seja concluído pela empresa gestora do sistema em tempo hábil a sua participação.

a) Após o tempo descrito no item anterior, caso o licitante não receba a senha de acesso/confirmação, deverá informar o usuário conforme cadastrado e clicar na opção “esqueci a senha” a fim de que o sistema possa encaminhar nova senha de acesso para o e-mail fornecido durante o cadastro.

4.1.2 Os usuários já cadastrados no sistema de compras do SEBRAE/AC ou em pregões eletrônicos anteriormente realizados não necessitarão obter novo login e senha, bastando que estejam habilitados para as transações previstas neste edital.

4.2 O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao SEBRAE/AC, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.3 A chave de identificação e a senha poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, para o qual o interessado esteja credenciado, salvo quando cancelada por solicitação do credenciado ou em virtude da suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE.

4.4 A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao telefone **(68) 3216-2176** ou cpl@ac.sebrae.com.br, para imediato bloqueio de acesso.

4.5 Para acesso ao sistema eletrônico e participação no pregão, os interessados deverão acessar o sistema no prazo definido no preâmbulo deste Edital (Recebimento das Propostas) e preencher os dados solicitados. O sistema emitirá automaticamente o comprovante de recebimento da proposta.

4.5.1 As licitantes devem observar as datas e os horários limites previstos para a proposição da proposta, atentando, também, para a data e horário de início da disputa de preços, conforme disposto no preâmbulo deste edital.



4.6 O SEBRAE/AC não pode ser responsabilizado por eventuais danos decorrentes de problemas de ordem técnica relativos à rede internet.

4.7 O SEBRAE/AC também não se responsabiliza por nenhum problema relacionado a falhas de comunicação ou em decorrência de qualquer problema relacionado a telecomunicações e/ou similares. É dever dos interessados na licitação acompanhar o envio/recebimento de e-mail, ficando responsável pela perda de negócios em decorrência do não cumprimento de prazos ou quaisquer outros avisos emitidos por e-mail.

5. DA PROPOSTA DE PREÇO

5.1 A licitante deverá apresentar o preço da proposta em campo próprio no sistema Rede Empresa, indicando o **preço global**.

Observações:

- a)** O critério de disputa e de julgamento será o **menor preço global**.
 - b)** A licitante deverá preencher o campo do sistema rede empresas com seu **preço global** para um **período de 12 meses**.
 - c)** A licitante deverá considerar duas casas decimais nos preços totais.
- 5.1.1 A licitante que se identificar com nome, marca, ou qualquer outro dado que identifique sua empresa, terá a proposta desclassificada.
- 5.2** Após a fase de lances, a **licitante vencedora** deverá apresentar proposta final atendendo aos seguintes requisitos:

- a)** Utilizar o modelo de proposta do Anexo II, redigida em língua portuguesa (salvo quanto a expressões técnicas de uso corrente) e com clareza;
- b)** apresentar preço unitário, em moeda nacional, constando até duas casas decimais após a vírgula;
- b.1)** o preço ofertado deverá conter todas as despesas com materiais, confecções de provas, mão-de-obra especializada, equipamentos, seguros, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais, salários, custos diretos e indiretos e quaisquer outros encargos, quando necessários à perfeita execução do objeto da licitação.
- c)** indicar prazo de validade da proposta não inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data marcada para o seu recebimento, ficando estabelecido que na omissão será considerado esse prazo.

5.3 O modelo de proposta constante do Anexo II é referência para a elaboração da proposta final mencionada.

5.4 O critério de julgamento será o **MENOR PREÇO GLOBAL**.

5.5 Serão desclassificadas as propostas que desobedecerem às condições do presente edital e que apresentem falhas que impossibilitem a sua compreensão.

5.6 Da vistoria:

5.6.1 A visita técnica para conhecimento pleno das áreas de execução do objeto do contrato é facultada à empresa interessada para verificação das condições locais, com a finalidade de obter a avaliação própria da natureza, complexidade e quantidade dos trabalhos, materiais e equipamentos necessários, bem como para a obtenção de quaisquer outros dados que julgar relevantes para a formulação da proposta.



5.6.2 A visita técnica poderá ser realizada até o último dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública de licitação, mediante prévio agendamento junto a Unidade de Tecnologia da Informação pelo e-mail ac-utic@ac.sebrae.com.br ou pelo telefone (68) 3216-2192 ou 3216-2193, e será realizada no prédio Sede do SEBRAE/AC, na Avenida Ceará, 3693 – Bairro 7º BEC, na Cidade de Rio Branco/Acre.

5.6.3 A licitante interessada deve ser representada por seus administradores, procuradores ou prepostos, que devem apresentar documento de identificação, procuração, carta de preposição ou outro documento hábil a comprovar o vínculo da pessoa indicada para a respectiva visita.

5.6.4 A visitação será limitada a uma empresa por vez, de forma a evitar a reunião de interessados em data e horário marcados capazes de dar-lhes conhecimento prévio acerca do universo de empresas concorrentes.

5.6.5 A visita técnica não será obrigatória, sendo dispensada também a apresentação de declaração de comparecimento ou conhecimento dos locais.

5.6.6 Para todos os efeitos, considerar-se-á que a licitante interessada tem pleno conhecimento do local e de todas as informações para execução do objeto, não podendo alegar posteriormente a sua insuficiência, nem pleitear modificações nos preços, prazos e condições ou requerer o reequilíbrio econômico-financeiro em decorrência da falta de informações sobre o objeto.

5.6.7 Modelo de declaração de Vistoria – anexo III do TR.

6. DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

6.1 O julgamento da habilitação se processará na forma prevista neste edital, mediante o exame dos documentos a seguir relacionados, os quais dizem respeito à:

6.2 HABILITAÇÃO JURÍDICA:

6.2.1 Cédula de identidade

6.2.2 Prova de registro, no órgão competente, no caso de empresário individual;

6.2.3 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no órgão competente;

6.2.4 Ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado, sem prejuízo da apresentação do documento exigido no item 6.2.2;

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

6.3 REGULARIDADE FISCAL:

6.3.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;

6.3.2 Prova de regularidade para com a Fazenda Federal (Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União e prova de regularidade relativa à Seguridade Social – INSS), Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante.

6.3.3 Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, com validade igual ou posterior à data prevista para a abertura desta licitação.

6.3.4 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

6.3.5 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal da microempresa ou empresa de pequeno porte, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir do dia imediatamente posterior ao da



proclamação da licitante vencedora da licitação, prorrogável por igual período, a critério do SEBRAE/AC, para a regulamentação da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativa.

6.3.6 A não-regularização da documentação, no prazo previsto no item 6.3.5, implicará decadência do direito à contratação, sendo facultado ao SEBRAE/AC convocar as licitantes remanescentes, obedecida a ordem de classificação, para a assinatura do contrato/autorização de fornecimento, ou ainda cancelar a licitação.

6.4 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

6.4.1 A licitante deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove ter fornecido, satisfatoriamente, o serviço objeto do Edital.

6.4.2 Este Atestado, em papel com timbre do emissor, deverá conter as seguintes informações:

- a) Identificação, constando nome completo e cargo do signatário;
- b) Manifestação da qualidade dos serviços ofertados pela licitante;
- c) Data de Início e Término dos serviços;
- d) Local de execução;
- e) Especificações técnicas dos serviços e os quantitativos executados;

6.4.3 Faculta-se ao SEBRAE/AC o direito de verificar a veracidade do atestado emitido a favor da licitante.

6.5 QUALIFICAÇÃO TÉCNICO – PROFISSIONAL

6.5.1 Registro ou inscrição dos responsáveis técnicos no Conselho Regional da categoria profissional correspondente (CREA) da região da sede da licitante ou junto ao Conselho Federal dos Técnicos Industriais ou seu respectivo Conselho Regional, da região da sede da licitante, caso já esteja em operação.

6.5.2 Comprovação de que a licitante possui em seu quadro permanente profissional devidamente reconhecido pelo CREA ou pelo CFT/CRT, de nível superior ou técnico, e que seja detentor de no mínimo 1 (uma) Certidão de Acervo Técnico por execução de serviços de características semelhantes ao objeto da presente licitação.

6.5.3 A comprovação de vínculo profissional será feita com a apresentação de quaisquer dos seguintes documentos:

- a) Contrato social;
- b) Ficha de empregado;
- c) Contrato de trabalho;
- d) Registro em Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
- e) Contrato particular de prestação de serviços;
- f) Certidão do CRP (de quadro técnico) ou similar – ATIVO;
- g) Declaração de prestação futura de serviço

6.5.4 Os profissionais indicados pela licitante interessada para comprovação da capacidade técnica-profissional deverão participar da execução dos trabalhos, admitindo-se a sua substituição por outros de experiência equivalente ou superior, desde que aprovado pelo SEBRAE/AC.

6.6 TERMO DE DECLARAÇÃO: Apresentado conforme o modelo do **ANEXO III**, o qual o licitante declara ter conhecimento de todas as condições do instrumento convocatório, bem como manifesta a sua concordância quanto aos termos do edital.



6.7 A licitante vencedora deverá enviar os documentos acima, nos termos e prazos definidos no item 7 deste edital.

7. DA ABERTURA

7.1 Sessão Pública: Após a abertura eletrônica das propostas, no horário previsto neste edital, a Pregoeira iniciará a sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas pelo item, passando a avaliar a aceitabilidade dessas propostas.

7.1.1. A Pregoeira analisará as propostas de preços encaminhadas, desclassificando aquelas que não estiverem em consonância com o estabelecido pelo edital.

7.1.1.1 Da decisão que desclassificar a proposta de preços somente caberá pedido de reconsideração, a ser apresentado exclusivamente no sistema Rede Empresas, acompanhado da justificativa e suas razões.

7.1.1.2 A Pregoeira decidirá e disponibilizará a decisão no sistema para acompanhamento em tempo real pelos licitantes.

7.1.1.3 Da decisão relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso.

7.1.2 Aberta a etapa competitiva, os representantes das proponentes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o participante poderá visualizar seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

7.1.3 As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e regras de aceitação estabelecidas neste edital. Somente serão aceitos lances cujos valores forem inferiores ao último lance do próprio licitante, registrado no sistema.

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

7.1.5 Durante o transcurso da sessão pública, os participantes poderão ter acesso em tempo real ao menor lance registrado. O sistema não identificará os autores dos lances aos demais participantes.

7.1.6 A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de **10 (dez) minutos (com prorrogação automática)**. Encerrado este prazo o sistema eletrônico emitirá aviso de que terá início prazo aleatório de até **30 (trinta) minutos** para o término da fase de lances, findo o qual estará automaticamente encerrada a recepção de lances.

7.1.6.1 A Pregoeira poderá a qualquer momento solicitar esclarecimentos quanto às propostas apresentadas quando julgar necessário.

7.1.7 O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances.

7.1.8 Encerrada a etapa de lances, o sistema divulgará a nova grade ordenatória, contendo a classificação final, em ordem crescente de valores.

7.1.9 Ordenados os lances em forma crescente de preço, a pregoeira determinará ao autor do lance classificado em primeiro lugar que encaminhe os documentos necessários à comprovação de sua habilitação nos termos abaixo.

7.2 O prazo máximo para envio da documentação será de 03 (três) horas, contado a partir da convocação pela Pregoeira, no sistema rede empresas ou para o e-mail cpl@ac.sebrae.com.br, dos seguintes documentos:



- a)** Proposta de Preço (ANEXO II) adequada ao último lance, em conformidade com o Item 5.
 - b)** Termo de Declaração, conforme ANEXO III.
 - c)** Declaração de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do **ANEXO V**, ou outro documento que comprove esta condição.
 - c.1)** Caso ocorra falsidade da declaração prestada objetivando usufruir dos benefícios da Resolução CDN nº 294/2018, caracteriza-se o crime previsto no artigo 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e da aplicação de sanção prevista neste edital.
 - d) Documentos de habilitação** constantes no **item 6**, sob pena de inabilitação.
- 7.3** Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se a licitante desatender às exigências para habilitação, a Pregoeira poderá examinar a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação nos termos dos itens anteriores observadas a ordem de classificação e, assim, sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o edital.
- 7.4** Constatado o atendimento das exigências fixadas neste edital, a licitante será declarada vencedora do certame
- 7.5** A Pregoeira poderá, a qualquer momento, a fim de esclarecer a veracidade de documentos, solicitar a entrega dos originais ou cópia autenticada dos documentos acima relacionados.

8. DO RECURSO

- 8.1** Dos resultados da fase de julgamento das propostas e de habilitação caberão recursos fundamentados, dirigidos à autoridade competente indicada no instrumento convocatório, por intermédio da comissão de licitação, por escrito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis e, nas modalidades convite e pregão, 2 (dois) dias úteis, pelo licitante que se julgar prejudicado.
 - 8.1.1** No pregão eletrônico o recurso deverá ser apresentado em campo próprio do sistema eletrônico.
 - 8.1.2** Não manifestado interesse, não será concedido prazo recursal.
- 8.2** 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 recursal, que correrá da comunicação da interposição do recurso, salvo no caso de pregão eletrônico, que começará a fluir, automaticamente, do fim do prazo recursal.
- 8.3** O recurso terá efeito suspensivo.
- 8.4** Não será conhecido recurso enviado por e-mail sem anuênciâa da Pregoeira, ou interposto fora do prazo estabelecido.
- 8.5** Os recursos serão julgados pela autoridade competente ou por quem esta delegar competência no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data final para sua interposição ou, quando for o caso, daquela prevista para a manifestação do § 2º, do art.25 da Resolução CDN nº. 391/2021.
- 8.6** O provimento de recursos pela autoridade competente somente invalidará os atos insuscetíveis de aproveitamento.



9. DA HOMOLOGAÇÃO E DA ADJUDICAÇÃO

9.1 A Pregoeira, após o encerramento da sessão, se houver renúncia ao direito de recurso, ou após o julgamento do(s) mesmo(s), caso sejam interpostos, ou após o decurso do prazo para interposição de recurso, encaminhará os autos à Superintendência do SEBRAE/AC, para que concordando com o pleito, homologue e adjudique o objeto à licitante vencedora.

10. DA ASSINATURA DO CONTRATO/AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO

10.1 As obrigações decorrentes desta licitação serão formalizadas através de CONTRATO/AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO, conforme minuta disposta no **ANEXO VI**.

10.2 O prazo para assinatura do CONTRATO/AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO será de 05 (cinco) dias úteis, contados da data do recebimento do documento.

10.3 Não sendo assinado o CONTRATO/AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO nos prazos estabelecidos acima, ficará a licitante sujeita às penalidades previstas neste edital.

10.4 Farão parte integrante do CONTRATO/AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO o presente edital e seus anexos, bem como os documentos constantes do processo e que tenham servido de base para a presente licitação.

11. DAS PENALIDADES

11.1 A prática de ilícitos em quaisquer das fases do procedimento licitatório implicará na desclassificação da licitante e na aplicação das penalidades estipuladas neste edital e na legislação.

11.2 Até a assinatura do CONTRATO/AF, a licitante vencedora poderá ser desclassificada, se o SEBRAE/AC tomar conhecimento de fato, superveniente ou não, desabonador à sua habilitação jurídica, regularidade fiscal, qualificação econômico-financeira e qualificação técnica, não apreciado pela Comissão Permanente de Licitação.

11.3 A recusa injustificada em assinar o CONTRATO/AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO ou devolver o instrumento equivalente, dentro do prazo fixado no item 10, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, acarretando a perda do direito à contratação, podendo culminar na aplicação das seguintes penalidades:

11.4.1 Advertência

11.4.2 Suspensão do direito de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE, por prazo não superior a dois anos.

11.5 Para aplicação das penalidades aqui previstas, a licitante será notificada para apresentação de sua defesa, no prazo de cinco dias úteis, contados da notificação.

12. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1 O SEBRAE/AC não se responsabiliza pelo conteúdo e autenticidade de cópias deste edital obtidas através de terceiros.

12.2 Ao SEBRAE/AC fica reservado o direito de adiar ou suspender os procedimentos licitatórios, dando conhecimento aos interessados.



12.3 O SEBRAE/AC poderá, até o momento da assinatura do CONTRATO/AF, cancelar a licitação ou desistir da contratação do objeto proposto, no seu todo ou em parte, desde que justificado, sem que caiba qualquer direito de indenização às licitantes.

12.4 Havendo recusa na assinatura do CONTRATO/AF pelo primeiro colocado, poderá ser convocado o segundo colocado ou remanescentes, respeitada a ordem de classificação, ou ainda, cancelar a licitação.

12.5 É facultada à Pregoeira do SEBRAE/AC ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, caso em que poderão ser suspensos os procedimentos licitatórios até a realização da diligência, vedada a inclusão posterior de documentos que deveriam constar originariamente da proposta e documentação para habilitação.

12.6 A Pregoeira poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do SEBRAE/AC ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar suas decisões.

12.7 O Foro da Comarca de Rio Branco, Estado do Acre, é competente para conhecer e julgar as questões decorrentes da presente licitação.

Rio Branco - Acre, 09 de julho de 2023.

Natana Dourado Sousa
Pregoeira do SEBRAE/AC

Pág. 12/52



13. LISTA DE ANEXOS

14. ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

15. ANEXO II – PROPOSTA DE PREÇO

16. ANEXO III – TERMO DE DECLARAÇÃO

17. ANEXO IV – MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

18. ANEXO V – TERMO DE DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

19. ANEXO VI – MINUTA DE CONTRATO

20. ANEXO VII – LEGISLAÇÃO



14. ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA

Rio Branco/Acre, 23 de maio de 2023.

1. OBJETO

1.1 Contratação de empresa na prestação de serviços de suporte técnico, operação, manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças e materiais para a Central Telefônica PANASONIC Modelo: KX-NS1000BR e demais aparelhos do mesmo fabricante para atender as necessidades do Contratante.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 A Central Privada de Comutação Telefônica CPCT – PABX PANASONIC modelo KX-NS1000BR é essencial à prestação do serviço do SEBRAE/AC, sendo que a mesma está fora do período de garantia do fabricante desde o Ano de 2019, sendo necessária a contratação de uma empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico, operação, manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças e materiais para central telefônica, com objetivo de manter os equipamentos de comutação telefônica em pleno funcionamento e com suas funcionalidades atualizadas atendendo ainda constantes solicitações de mudanças de layout dos pontos e instalação de novos ramais.

2.2 Pelo exposto a contratação se justifica pela necessidade de assegurar o pleno funcionamento da Central Telefônica e, eventuais reparos advindos de falhas sejam prestados no menor lapso temporal possível, visando a atingir a plena continuidade dos serviços que dependam de comunicação telefônica.

3. LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1 Os serviços serão prestados no prédio Sede do SEBRAE/AC, na Avenida Ceará, 3693 – Bairro 7º BEC, na Cidade de Rio Branco/Acre.

4. RESULTADOS ESPERADOS

4.1 Prestação do serviço de suporte técnico/operacional e manutenções preventivas e corretivas quando houver necessidade na central telefônica e demais aparelhos do Fabricante Panasonic, mantendo o bom funcionamento, promovendo assim uma melhor gestão na comunicação telefônica e garantia da qualidade nas atividades que dependem desse serviço essencial para instituição.

5. DOS CONCEITOS ADOTADOS PARA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 Para essa contratação são considerados os seguintes conceitos:

a) **Suporte técnico:** é o serviço de prestação de assistência intelectual (conhecimentos), tecnológica (manutenção, revisões, regulagens, calibrações, reparos/consertos etc.) e material (peças de reposição) a um cliente ou grupo de clientes (uma ou mais pessoas, físicas e/ou jurídicas), com o fim de solucionar problemas técnicos. A manutenção de equipamentos faz parte do suporte técnico, portanto este é mais amplo que aquele.

b) **Manutenção:** é o conjunto de atividades que asseguram a plena capacidade e condições de funcionamento contínuo e confiável ao sistema e seus equipamentos.



c) **Manutenção Preventiva (Programada):** os serviços de manutenção preventiva englobam o conjunto de atividades programadas a serem executadas em todos os equipamentos que compõem a solução de PABX (ramais, aparelhos IP, placas internas do PABX para qualquer tipo de funcionalidade, módulos de energia interno, fontes externas, cabos, filtros e protetores de surto, além de outros necessários ao pleno funcionamento do PABX), a fim de garantir sua plena disponibilidade e as perfeitas condições de funcionamento de acordo com os manuais e normas técnicas específicas, de forma a garantir a segurança do ambiente, dos bens e informações nele depositados.

d) **Manutenção Corretiva sob Demanda:** os serviços de manutenção corretiva englobam o conjunto de atividades a serem executadas em toda infraestrutura do PABX, que não obedecem a qualquer programação demandada (programada), são executadas em casos de falha total ou parcial a fim de recuperar o estado de funcionamento normal dos equipamentos.

e) **Falha:** é a anormalidade no sistema ou em um equipamento com interrupção da capacidade de desempenhar integralmente sua função.

f) **Emergência:** situações com a paralisação total da Central Privada de Comutação Telefônica (CPTC), não realização ou recebimento de internas e/ou externas, paralisação de algum módulo remoto; paralisação igual ou superior a 50% (cinquenta por cento) por tipos de portas da CPCT (Ramais/Troncos/Junções) ou paralisação total de qualquer software instalado para o funcionamento do equipamento.

6. DA TECNOLOGIA UTILIZADA

6.1 O sistema de telefonia do SEBRAE/AC é composto pelos itens relacionados abaixo todos sendo do Fabricante Panasonic e adquiridos em 2018:

a) 01 (uma) Central Telefônica PABX - CPCT Modelo KX-NS1000BR

Número de Série: NS1000BRV4-N1B

b) 145 (cento e quarenta e cinco) Aparelho Telefônico (VOIP) - Modelo KX-HDV130

c) 05 (cinco) Aparelho telefônico (VOIP) - Modelo KX-HDV430

d) 01 (um) Aparelho telefônico (VOIP) - Modelo KX-TPA60

7. DO ACORDO DE NIVEL DE SERVIÇO (SLA)

7.1 Os chamados a serem abertos se enquadrarão em alguma das categorias abaixo obedecendo aos acordos de níveis de serviços (SLA) definidos abaixo:

Classificação	Tempo de Atendimento	Tempo de Conclusão
Severidade 1 – Crítica		Em até 04 Horas úteis
Severidade 2 – Alta		Em até 8 Horas úteis
Severidade 3 – Média		Em até 16 Horas úteis
Severidade 4 – Baixa		Em até 24 Horas úteis
a) Severidade 1 – Crítica		
<i>Considera-se crítica quando durante o uso em produção a Central Telefônica é paralisada causando impacto nas operações da instituição, ou seja, a situação constitui uma emergência. Os problemas com Severidade 1 incluem, sem se restringir, a ocorrência de erros nas funcionalidades do sistema desenhadas para o SEBRAE/AC, de modo a tornar a sua operação indisponível, com consequente interrupção dos processos. O atendimento aos chamados abertos com esse nível de severidade 1 deve ser concluído em até 4 (quatro) horas úteis, sendo que, durante os eventos, a correção deve ser imediata. Objetivo: Eliminar</i>		

Pág. 15/52



a emergência, por meio da correção do problema ou da tomada de ação que contorne a situação de exceção, restabelecendo a disponibilidade, ainda que parcial do sistema, possibilitando a execução de suas funções principais, caso em que o problema poderá ter sua severidade alterada pelo SEBRAE/AC.

b) Severidade 2 – Alta

Considera-se alta quando ocorre erro ou problema severo que causa uma grave perda do potencial operacional da Central Telefônica ou paralisa totalmente uma funcionalidade crítica em sua operação. Nesses casos, mesmo que não esteja disponível nenhuma solução alternativa, a operação do sistema pode continuar de modo restrito. O atendimento aos chamados abertos com esse nível de Severidade 2 deve ser concluído em até 8 (oito) horas úteis, sendo que, durante os eventos, a correção deve ser imediata. Objetivo: Correção do problema ou a tomada de ação que contorne a situação de exceção. Caso o problema não seja totalmente corrigido, o chamado poderá ter sua severidade alterada pelo SEBRAE/AC.

c) Severidade 3 – Média

Considera-se média quando o problema correspondente ao nível de Severidade 3 é, tipicamente, um erro detectado na operação de alguma funcionalidade da Central Telefônica. Tal problema causa dificuldade para efetuar as rotinas normais de utilização dos serviços telefônicos por parte dos usuários, embora existam alternativas disponíveis para contornar o erro. O atendimento aos chamados abertos com esse nível de severidade 3 deve ser concluído em até 16 (dezesseis) horas úteis, sendo que, durante os eventos, a correção deve ser negociada com o SEBRAE/AC conforme a urgência e necessidade. Objetivo: Correção do problema.

d) Severidade 4 – Baixa

Considera-se baixa quando o problema não causa falha operacional na Central Telefônica, não impactando, portanto, em sua operação. São problemas de pequeno impacto e que não impedem o uso do serviço, mas que devem ser sanados. O atendimento aos chamados abertos com esse nível de Severidade 4 deve ser concluído em até 24 (vinte e quatro) horas úteis, sendo que, durante os eventos, a correção deve ser negociada com o SEBRAE/AC conforme a urgência e necessidade. Objetivo: Correção do problema.

7.2 O tempo de atendimento deverá ser contado a partir do momento do registro do chamado em ferramenta de abertura e acompanhamento de chamados, podendo o chamado ser aberto na ferramenta através de e-mail, sendo que não será necessária a conclusão de eventual chamado anterior para a abertura de um novo chamado.

7.3 Entende-se por início do atendimento à hora de registro do chamado realizado pelo colaborador do SEBRAE/AC junto à empresa contratada.

8. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR).

8.1 O IMR é um instrumento que permite definir bases objetivas para aferição da qualidade do objeto executado, permitindo à Gestão do Contrato, promover as adequações de pagamento devidas no caso de não se verificar o atendimento das obrigações estabelecidas.

8.2 O pagamento será proporcional ao atendimento das obrigações estabelecidas no contrato, o qual define objetivamente os níveis esperados da prestação dos serviços e as respectivas adequações de pagamento.

8.3 O não atendimento do IMR e a consequente redução do valor a ser pago não inibe a aplicação das demais penalidades previstas neste documento e os graus de redução podem ser observados na tabela abaixo:



GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,5% sobre o valor a ser pago no mês de referência da ocorrência
2	1,0% sobre o valor a ser pago no mês de referência da ocorrência

8.4 A apuração do nível de serviço do período se dará descontando o somatório dos itens descumpridos conforme descrito na tabela abaixo:

ITEM	DESCRÍÇÃO	GRAU
1	Deixar de cumprir os prazos pactuados no contrato	2
2	Deixar de apresentar os relatórios previstos no contrato	1
3	Utilizar peças e materiais em desacordo com o previsto no contrato	2
4	Deixar de cumprir as condições de LGPD	2
5	Deixar de apresentar esclarecimentos a Gestão/Fiscalização do SEBRAE/AC	1

8.5 Para fins de apuração do período de pagamento, cada item só será computado uma única vez.

8.6 O percentual apurado será aplicado sobre o valor total da Nota Fiscal do mês de referência da ocorrência.

9. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EMPRESA E TÉCNICO-PROFISSIONAL

9.1 Qualificação Operacional

9.1.1 A licitante deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove ter fornecido, satisfatoriamente, o serviço objeto do Edital.

9.1.2 Deverão constar do(s) atestado(s) de capacidade técnica em papel com timbre do emissor os seguintes dados:

- a) Identificação, constando nome completo e cargo do signatário;
- b) Data de Início e Término dos serviços;
- c) Local de execução;
- d) Especificações técnicas dos serviços e os quantitativos executados; e,
- e) Informação sobre o bom desempenho dos serviços.

9.2 Qualificação Profissional

9.2.1 Registro ou inscrição dos responsáveis técnicos no Conselho Regional da categoria profissional correspondente (CREA) da região da sede da empresa ou junto ao Conselho Federal dos Técnicos Industriais ou seu respectivo Conselho Regional, da região da sede da empresa, caso já esteja em operação.

9.2.2 Comprovação de que a licitante possui em seu quadro permanente profissional devidamente reconhecido pelo CREA ou pelo CFT/CRT, de nível superior ou técnico, e que seja detentor de no mínimo 1 (uma) Certidão de Acervo Técnico por execução de serviços de características semelhantes ao objeto da presente licitação.

9.2.3 A comprovação de vínculo profissional será feita com a apresentação de quaisquer dos seguintes documentos:

- a) Contrato social;



- b) Ficha de empregado;
- c) Contrato de trabalho;
- d) Registro em Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
- e) Contrato particular de prestação de serviços;
- f) Certidão do CRP (de quadro técnico) ou similar – ATIVO;
- g) Declaração de prestação futura de serviço;

9.2.4 Os profissionais indicados pela licitante interessada para comprovação da capacidade técnica-profissional deverão participar da execução dos trabalhos, admitindo-se a sua substituição por outros de experiência equivalente ou superior, desde que aprovado pelo SEBRAE/AC.

9.3 Faculta-se ao SEBRAE/AC o direito de verificar a veracidade do atestado emitido a favor da licitante interessada;

10. DA VISTORIA

10.1 A visita técnica para conhecimento pleno das áreas de execução do objeto do contrato é facultada à licitante interessada para verificação das condições locais, com a finalidade de obter a avaliação própria da natureza, complexidade e quantidade dos trabalhos, materiais e equipamentos necessários, bem como para a obtenção de quaisquer outros dados que julgar relevantes para a formulação da proposta.

10.2 A visita técnica poderá ser realizada até o último dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública de licitação, mediante prévio agendamento junto a Unidade de Tecnologia da Informação pelo e-mail ac-utic@ac.sebrae.com.br ou pelo telefone (68) 3216-2192 ou 3216-2193, e será realizada no seguinte endereço indicado no item 3.

10.3 A licitante interessada deve ser representada por seus administradores, procuradores ou prepostos, que devem apresentar documento de identificação, procuração, carta de preposição ou outro documento hábil a comprovar o vínculo da pessoa indicada para a respectiva visita.

10.4 A visitação será limitada a uma licitante por vez, de forma a evitar a reunião de interessados em data e horário marcados capazes de dar-lhes conhecimento prévio acerca do universo de empresas concorrentes.

10.5 A visita técnica não será obrigatória, sendo dispensada também a apresentação de declaração de comparecimento ou conhecimento dos locais.

10.6 Para todos os efeitos, considerar-se-á que a licitante interessada tem pleno conhecimento do local e de todas as informações para execução do objeto, não podendo alegar posteriormente a sua insuficiência, nem pleitear modificações nos preços, prazos e condições ou requerer o reequilíbrio econômico-financeiro em decorrência da falta de informações sobre o objeto.

11. DA DESIGNAÇÃO DO GESTOR E FISCAL

11.1 Fica designado a colaboradora Adrielle Araújo dos Santos Bessa, empregada do SEBRAE/AC, identificada pela matrícula de nº 230, fiscal do Contrato, a qual poderá ser contatada através do telefone (68) 3216-2191 ou e-mail: adrielle.santos@ac.sebrae.com.br.

11.2 Fica designado o colaborador Adonay Fares Custódio dos Santos, empregado do SEBRAE/AC, identificado pela matrícula de nº 105, Gestor do Contrato, o qual poderá ser contatado através do telefone (68) 3216-2195 ou e-mail: adonay@ac.sebrae.com.br;

11.3 Fica designado o colaborador Luiz Eduardo Santos Braga, empregado do SEBRAE/AC, identificado pela matrícula de nº 167, Gestor Substituto do Contrato, o qual poderá ser contatado através do telefone (68) 3216-2198 ou e-mail: luiz.braga@ac.sebrae.com.br;



11.4 Caberá ao Gestor além de outros atos:

- a) Comunicar a empresa contratada qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto do Termo de Referência, diligenciando para que as irregularidades ou falhas apontadas sejam plenamente corrigidas.
- b) Notificar a empresa contratada quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução do objeto do Termo de Referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o SEBRAE/AC;
- c) Comunicar, por escrito, à empresa contratada, toda e qualquer orientação acerca dos serviços, excetuados os entendimentos orais determinados pela urgência, que deverão ser confirmados, por escrito, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas úteis;
- d) Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento das cláusulas contratuais ou aceitar as justificativas apresentadas pela contratada.
- e) Ficará facultada ao SEBRAE/AC a substituição unilateral do gestor do contrato ora designado.

11.5 Caberá, além de outros atos:

- a) Promover ampla fiscalização, sob aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias.
- b) Conferir os equipamentos e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo, ainda, sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com este Termo de Referência.
- c) Acompanhar e verificar as cobranças discriminadas em Notas Fiscais emitidas pela empresa contratada, bem como solicitar esclarecimentos e modificações pertinentes quando os valores cobrados não forem condizentes com os estipulados no registro de preço.

12. CONDIÇÕES DO PAGAMENTO

12.1 O pagamento referente os serviços de manutenção preventiva ocorreram mensalmente mediante crédito do valor devido em conta corrente de titularidade da empresa contratada, após a execução do serviço, pela contratada, da nota fiscal acompanhada dos comprovantes de regularidade fiscal (certidão negativa da Receita Federal/INSS, FGTS, Fazenda Estadual e Fazenda Municipal) e relatório de serviço atestada pela Fiscalização do SEBRAE/AC.

12.2 A nota fiscal deverá ser apresentada até o antepenúltimo dia útil de cada mês, exceto no mês de dezembro, ocasião em que será expedido calendário diferenciado, a ser informado a contratada.

12.3 O pagamento referente os serviços de manutenção corretiva ocorreram sempre que houver requisição autorizada por parte da Fiscalização do SEBRAE/AC, sendo necessária apresentação de Laudo Técnico do Serviço Realizado, juntamente com declaração de Garantia de Serviço e de Peças substituídas e nota fiscal acompanhada dos comprovantes de regularidade fiscal (certidão negativa da Receita Federal/INSS, FGTS, Fazenda Estadual e Fazenda Municipal) atestada pela Fiscalização do SEBRAE/AC.

12.4 O pagamento será efetuado exclusivamente em crédito em conta bancária indicada pela empresa contratada, sendo vedado a emissão de boleto bancário para pagamento, bem como emissão de fatura/boleto com prazo de vencimento e/ou cominação de juros e/ou multas de qualquer natureza.

12.5 A nota fiscal deverá constar, obrigatoriamente: o número do Contrato e o número do Processo Licitatório e sua respectiva modalidade.

12.6 Deverá constar do corpo da nota fiscal texto de isenção de imposto (se houver), e discriminação dos serviços realizados, sob pena de devolução do documento fiscal, sem prejuízo para o SEBRAE/AC.



12.7 Empresas optantes pelo SIMPLES NACIONAL devem indicar no documento fiscal a informação, bem como também, encaminhá-lo juntamente com a respectiva declaração de qual Anexo da Lei Complementar nº 123/06 está enquadrada, sob pena de que o SEBRAE/AC faça a retenção tributária desconsiderando o SIMPLES.

12.8 Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, a nota será devolvida pelo fiscal a empresa contratada e o pagamento ficarão pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o Sebrae.

12.9 Constatada a situação de irregularidade da empresa contratada, ela será notificada, por escrito, para, num prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, sob pena de rescisão contratual.

12.10 O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata o item anterior poderá ser prorrogado uma vez e por igual período, a critério do SEBRAE/AC.

12.11 Transcorridos os prazos, o pagamento será efetivado, sem prejuízo da comunicação aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da empresa contratada, caso está persista, bem como da adoção das medidas visando à rescisão do contrato.

13. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

13.1 Responsabilidades do SEBRAE/AC

13.1.1 Providenciar as instruções necessárias ao fiel cumprimento do objeto constante deste Termo de Referência.

13.1.2 Proceder a mais ampla fiscalização sobre o fiel cumprimento do objeto, sem prejuízo da responsabilidade da empresa contratada.

13.1.3 Efetuar os pagamentos das Notas Fiscais devidas a empresa contratada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e mediante o fornecimento regular das licenças.

13.1.4 Notificar a empresa contratada quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução do objeto deste termo de referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o SEBRAE/AC.

13.2 Responsabilidades da Empresa Contratada

13.2.1 Executar o objeto do presente instrumento nas condições e prazos estabelecidos seguindo orientações da fiscalização do SEBRAE/AC.

13.2.2 Manter entendimento com o SEBRAE/AC objetivando evitar interrupções ou paralisações durante o cumprimento de todos os itens deste instrumento.

13.2.3 Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre o objeto contratado.

13.2.4 Atender às determinações da fiscalização do SEBRAE/AC e providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela fiscalização quanto do cumprimento de todos os itens deste instrumento.

13.2.5 Assumir total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a legislação aplicável ao fornecimento de que trata o presente instrumento;

13.2.6 Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a contratação.

13.2.7 Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o Sebrae.



13.2.8 Cumprir integralmente o Código de Ética do Sistema SEBRAE, que pode ser acessado por meio do Seguinte link:

http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/C%C3%B3digo%20de%20%C3%89tica%20do%20Sistema%20Sebrae_9.10.2017.pdf

13.2.9 Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados Gestão/Fiscalização do SEBRAE/AC, atendendo de imediato as reclamações.

13.2.10 Manter, durante toda a vigência do contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas e com todas as condições de habilitação - regularidade fiscal, jurídica e qualificação exigidas na contratação.

13.2.11 Prestar os serviços de suporte técnico e manutenção corretiva no regime 8 x 5 (oito horas e 5 dias por semana) das 7h às 18h (Horário do DF).

13.2.12 Fornecer mão de obra especializada e todos os materiais necessários à realização completa da execução do objeto sempre em consonância com os padrões de qualidade e parâmetros técnicos descritos no presente objeto.

13.2.13 Executar o objeto ajustado, por intermédio exclusivo de integrantes do seu quadro de pessoal. Os referidos profissionais poderão ocupar a posição de diretor, sócio ou integrar o quadro permanente da empresa contratada, na condição de empregado ou de prestador de serviços, devendo comprovar, obrigatoriamente, sua vinculação com a licitante, por meio de carteira de trabalho e previdência social (CTPS), contrato de prestação de serviços, ficha de registro de empregado ou contrato social, conforme o caso.

13.2.14 Não subcontratar ou transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto demandado.

13.2.15 Fornece, no ato da assinatura do contrato, meios de contatos (telefones e e-mails), mantendo-os devidamente atualizados durante a vigência contratual.

13.2.16 Caso haja necessidade de manutenção presencial, deverá ser comunicado antecipadamente a Gestão/Fiscalização do Contrato o nome dos colaboradores que efetuarão a manutenção, para efeitos de autorização de acesso as dependências do SEBRAE/AC.

13.2.17 a relação nominal dos profissionais encarregados de executar o objeto, para que o acesso a sua dependência seja autorizado previamente pela gerência responsável.

13.2.18 Apresentar os profissionais devidamente uniformizados e/ou identificados, levando-se em consideração as restrições internas quanto ao uso de determinadas vestimentas, como calções, shorts ou bermudas, por exemplo.

13.2.19 Responsabilizar pelo transporte e movimentação de seus colaboradores para execução do contrato e que estes possuam todos os equipamentos e instrumentos necessários para prestação dos serviços de manutenção e suporte técnico para execução do contrato.

13.2.20 Indicar um representante com atribuições de coordenar, comandar, fiscalizar e orientar o bom andamento dos serviços, mantendo sempre regime de entendimento com o SEBRAE/AC.

13.2.21 Responsabilizar-se, perante o SEBRAE/AC e/ou terceiros, pela cobertura dos riscos de acidentes de trabalho de seus empregados, prepostos ou contratados, por todos os ônus, encargos, perdas e/ou danos porventura resultantes da execução do objeto.

13.2.22 Responsabilizar-se perante o SEBRAE/AC e/ou terceiros, por danos ou prejuízos causados durante a execução do objeto, por dolo ou culpa de seus profissionais ficando obrigada a promover o devido resarcimento ao erário a preços atualizados, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento de notificação pela Gestão do SEBRAE/AC, sob pena de ter o valor apurado descontado na próxima fatura, sem prejuízo das demais sanções e responsabilidades cabíveis.



13.2.23 É responsabilidade da empresa contratada fazer todos os ajustes necessários no sistema telefônico objeto deste Termo de Referência, assessorar o Fiscal em questões técnicas e entrar em contato com outras empresas que prestam suporte técnico a fim de promover a comunicação, quando possível.

13.2.24 Entregar relatórios mensais das atividades executadas de manutenção preventiva ou corretiva (quando houver), constando o equipamento, a relação de peças trocadas ou reparadas, tipo de visita, data e horários, nome do responsável, conforme formulário a ser estabelecido entre as partes, além da descrição dos serviços realizados, da programação dos serviços, estudos e levantamentos efetuados, informações sobre a situação dos equipamentos, ocorrências, sugestões de qualquer natureza para aprimoramento dos serviços, as faltas ou irregularidades encontradas na prestação dos serviços, anotando as observações que julgar necessárias.

14. DA VIGÊNCIA

14.1 O referido contrato vigorará por 12 (doze) meses a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da Resolução CDN nº. 391/2021.

15. DO REAJUSTE DE PREÇOS

15.1 O valor do contrato poderá ser reajustado anualmente com base na variação do índice acumulado ICTI – Índice de Custo da Tecnologia da Informação calculado pelo IPEA, ou por qualquer outro índice que venha a lhe substituir.

16. CLÁUSULA ANTICORRUPÇÃO

16.1 As partes concordam que executarão as obrigações contidas neste contrato de forma ética e de acordo com os princípios aplicáveis ao Sistema SEBRAE previstos no artigo 2º do RLCSS.

16.2 A Contratada assume que é expressamente contrária à prática de atos que atentem contra o patrimônio e a imagem do Sistema SEBRAE.

16.3 Nenhuma das partes poderá oferecer dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

16.4 As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes, e as determinações deste contrato.

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1 Os critérios sobre conduta e dosimetria na aplicação da penalidade de impedimento de licitar e contratar previstas nos artigos 34 e 35 da Resolução CDN nº. 391/2021, serão efetivados considerando a necessidade de instrução processual administrativa com adequação entre meios e fins, com vedação a imposição de obrigações, restrições e sanções em medida superior àquelas estritamente necessárias ao atendimento do interesse público:

17.2 Nas licitações promovidas pelo SEBRAE/AC é obrigatória a instauração de procedimento administrativo para a aplicação das respectivas sanções, quando da ocorrência das condutas a seguir relacionadas:



17.2.1.1 não assinar o contrato/ata de registro de preços ou não aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema Sebrae pelo período de 4 (quatro) meses;

II. deixar de entregar documentação exigida para o certame:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema Sebrae pelo período de 2 (dois) meses;

III. fizer declaração falsa ou apresentar documentação falsa:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema Sebrae pelo período de 24 (vinte e quatro) meses;

IV. ensejar o retardamento da execução do objeto:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema Sebrae pelo período de 4 (quatro) meses;

V. não manter a proposta:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema Sebrae pelo período de 4 (quatro) meses;

VI. falhar na execução do contrato:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema Sebrae pelo período de 12 (doze) meses;

VII. fraudar na execução do contrato:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema Sebrae pelo período de 12 (doze) meses;

VIII. comportar-se de modo inidôneo:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema Sebrae pelo período de 24 (vinte e quatro) meses; e

IX. cometer fraude fiscal:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema Sebrae pelo período de 24 (vinte e quatro) meses;

Parágrafo único - Para os fins desta cláusula, considera-se:

I. retardar a execução do objeto qualquer ação ou omissão do licitante que prejudique o bom andamento da licitação, inclusive deixar de entregar a amostra no prazo assinalado no edital, que evidencie tentativa de indução a erro no julgamento, ou que atrase a assinatura do contrato ou da ata de registro de preços;

II. não manter a proposta a ausência de seu envio, bem como a recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível, ou ainda o pedido, pelo licitante, da desclassificação de sua proposta, quando encerrada a etapa competitiva, desde que não esteja fundamentada na demonstração de vício ou falha na sua elaboração, que evidencie a impossibilidade de seu cumprimento;

III. falhar na execução contratual o inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumida pelo contratado;

IV. fraudar na execução contratual a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro o SEBRAE/AC; e

V. comportar-se de modo inidôneo a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, tais como a fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório, ação em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinados a prejudicar a veracidade de seu teor original.

17.3 As sanções previstas nos incisos I a IX do item 17.1 poderão ser majoradas em 50% (cinquenta por cento), para cada agravante, até o limite de 24 (vinte e quatro) meses, em decorrência do seguinte:



17.3.1.1 quando restar comprovado que o licitante ou contratado tenha registro no Sistema Sebrae de penalidade aplicada em decorrência da prática de qualquer das condutas tipificadas no subitem acima, nos 12 (doze) meses que antecederam o fato em decorrência do qual será aplicada a penalidade;

17.3.1.2 quando restar comprovado que o licitante tenha sido desclassificado ou inabilitado por não atender às condições do edital, quando for notória a sua impossibilidade de atendimento ao estabelecido;

17.3.1.3 quando o licitante, deliberadamente, não responder às diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório; ou

17.3.1.4 quando restar comprovado que o licitante tenha prestado declaração falsa de que é beneficiário do tratamento diferenciado concedido em legislação específica.

17.4 As penas previstas nos incisos I, II, IV e V do item 17.2 poderão ser reduzidas em 50% (cinquenta por cento), uma única vez, após a incidência do previsto no 17.3, quando não tenha havido nenhum dano ao SEBRAE/AC, em decorrência de qualquer das seguintes atenuantes:

I. a conduta praticada tenha sido, desde que devidamente comprovada, decorrente de falha escusável do licitante ou contratado;

II - a conduta praticada seja decorrente da apresentação de documentação que contenha vícios ou omissões para os quais não tenha contribuído, ou que não sejam de fácil identificação, desde que devidamente comprovado; ou

III - a conduta praticada seja decorrente da apresentação de documentação que não atendeu às exigências do edital, desde que reste evidenciado equívoco em seu encaminhamento e a ausência de dolo.

17.5 A penalidade a que se refere o inciso II do item 17.1 será afastada quando a entrega da documentação ocorrer fora dos prazos estabelecidos, desde que não tenha acarretado prejuízos ao SEBRAE/AC, observando-se ainda, cumulativamente, que:

I - a documentação entregue esteja correta e adequada ao que fora solicitado;

II - o eventual atraso no cumprimento dos prazos não seja superior à sua quarta parte;

III - não tenha ocorrido nenhuma solicitação de prorrogação dos prazos;

IV - não tenha ocorrido nenhuma hipótese de agravantes prevista no item 17.1; e

V - o licitante faltoso não tenha sofrido registro de penalidade no Sistema Sebrae em decorrência da prática de quaisquer condutas tipificadas na presente norma em procedimentos licitatórios ou em contratações ocorridas nos 12 (doze) meses que antecederam o fato em razão do qual será aplicada a penalidade.

17.6 Quando a ação ou omissão do licitante ou SEBRAE/AC ensejar o enquadramento de concurso de condutas, aplicar-se-á a pena mais grave.

17.7 A aplicação das penas previstas no edital não exclui a possibilidade de aplicação de outras sanções previstas no contrato, ou na legislação vigente, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, inclusive por perdas e danos causados ao SEBRAE/AC.

17.8 Na apuração dos fatos, o SEBRAE/AC atuará com base no princípio da boa-fé objetiva, assegurando ao licitante ou ao SEBRAE/AC a ampla defesa e o contraditório, o direito de juntar todo e qualquer meio de prova necessário à sua defesa, podendo, inclusive, requerer diligências.



Parágrafo único – O SEBRAE/AC formará sua convicção com base na livre apreciação dos fatos e condutas praticadas, devendo, quando necessário, promover diligências para a apuração da veracidade das informações e provas apresentadas pela defesa.

18. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

18.1 A Contratada, por si, seus colaboradores ou prepostos, obriga-se, a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física (“Titular”) identificada ou identificável (“Dados Pessoais”) e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria.

§1º A Contratada seguirá as instruções recebidas pelo SEBRAE/AC em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, devendo a Contratada garantir sua licitude e idoneidade, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

§2º A Contratada deverá corrigir, completar, excluir e/ou bloquear os Dados Pessoais, caso seja solicitado pelo SEBRAE/AC.

§3º A Contratada deverá notificar o Encarregado de Proteção de Dados do SEBRAE/AC sobre as reclamações e solicitações dos Titulares de Dados Pessoais originadas em virtude de Tratamento de Dados Pessoais fruto deste Contrato, bem como tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais.

§4º A Contratada, por seus colaboradores ou prepostos, compromete-se a tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais, exceto se já eram de conhecimento público sem qualquer contribuição da Contratada, ainda que este Contrato venha a ser resolvido e independentemente dos motivos que derem causa ao seu término ou resolução.

§5º A Contratada compromete-se a adotar medidas, ferramentas e tecnologias necessárias para garantir a segurança dos dados e cumprir com suas obrigações, sempre considerando o estado da técnica disponível e o nível de segurança necessário.

I.A Contratada deverá cumprir com os requisitos das medidas de segurança técnicas e organizacionais para garantir a confidencialidade por meio de pseudonimização ou criptografia dos Dados Pessoais, inclusive no seu armazenamento e transmissão.

II.A Contratada compromete-se a utilizar tecnologias visando à proteção das informações em todas as comunicações com compartilhamentos de Dados Pessoais pela Contratada ao SEBRAE/AC.

III.A Contratada deverá manter registro das operações de tratamento de Dados Pessoais que realizar, bem como implementar medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente (seja ele físico ou lógico) utilizado por ela para o tratamento de Dados Pessoais sejam estruturados de forma a atender os requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos em Lei e às demais normas regulamentares aplicáveis.

§6º A Contratada deverá realizar o registro de todas as atividades realizadas em seus sistemas/ambientes (“Registros”) que realizem tratamento de Dados Pessoais sob determinação do SEBRAE/AC, de modo a permitir a identificação de quem as realizou.



§7º A Contratada somente poderá subcontratar qualquer parte dos Serviços que envolvam o tratamento de Dados Pessoais para um ou mais terceiros (“Suboperadores”) mediante consentimento prévio e por escrito do SEBRAE/AC. Neste caso, a Contratada deverá celebrar um contrato escrito com o Suboperador para (i) obrigar o Suboperador às mesmas obrigações impostas por este Contrato em relação à Contratada, no que for aplicável aos Serviços subcontratados, (ii) descrever os Serviços subcontratados e (iii) descrever as medidas técnicas e organizacionais que o Suboperador deverá implementar.

§8º A Contratada deverá monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus funcionários e Suboperadores com as respectivas obrigações de proteção de Dados Pessoais em relação aos Serviços e deverá fornecer ao SEBRAE/AC relatórios sobre esses controles sempre que solicitado por ela.

§9º A Contratada deverá notificar o SEBRAE/AC em até 24h (vinte e quatro) horas (i) de qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (ii) de qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; (iii) de qualquer violação de segurança na Contratada ou nos seus Suboperadores; (iv) de qualquer exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de Dados Pessoais; (v) ou em período menor, se necessário, de qualquer ordem de Tribunal, autoridade pública ou regulador competente.

§10º A Contratada compromete-se a auxiliar o SEBRAE/AC:

- I.com a suas obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais aplicável, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança; e
- II.no cumprimento das obrigações decorrentes dos Direitos dos Titulares dos Dados Pessoais, principalmente por meio de medidas técnicas e organizacionais adequadas.

§11º O presente Contrato não transfere a propriedade ou controle dos dados do SEBRAE/AC ou dos seus clientes, inclusive Dados Pessoais, para a Contratada (“Dados”). Os Dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos Serviços ora contratados são e continuarão de propriedade do SEBRAE/AC, inclusive sobre qualquer novo elemento de Dados, produto ou subproduto que seja criado a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato.

§12º Todo e qualquer tratamento de dados fora do Brasil, depende de autorização prévia e por escrito pelo SEBRAE/AC à Contratada.

§13º Sempre que Dados ou Registros forem solicitados pelo SEBRAE/AC à Contratada, esta deverá disponibilizá-los em até 48 (quarenta e oito) horas, podendo ser em menor prazo nos casos em que a demanda judicial, a norma aplicável ou o pedido de autoridade competente assim o exija. Caso a Contratada receba diretamente alguma ordem judicial para fornecimento de quaisquer Dados, deverá comunicar ao SEBRAE/AC antes de fornecê-los, se possível.

§14º O SEBRAE/AC não autoriza a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de Dados, produtos ou subprodutos que se originem, ou sejam criados, a partir do tratamento de Dados estabelecido por este contrato.



§15º A Contratada se compromete a devolver todos os Dados que vier a ter acesso, em até 30 (trinta) dias, nos casos em que (i) o Contrato for rescindido; ou (ii) com o término do presente Contrato. Em adição, a Contratada não deve guardar, armazenar ou reter os Dados por tempo superior ao prazo legal ou necessário para a execução do presente Contrato.

§16º Caso os Dados da Contratada estejam contidos em um banco de Dados, além de restituir este banco de Dados de inteira propriedade do SEBRAE/AC em qualquer hipótese de extinção deste instrumento, a Contratada deverá remeter em adição o dicionário de dados que permita entender a organização do banco de Dados, em até 10 (dez) dias ou em eventual prazo acordado entre as Partes.

§17º Fica assegurado ao SEBRAE/AC, nos termos da lei, o direito de regresso em face da Contratada diante de eventuais danos causados por esta em decorrência do descumprimento das obrigações aqui assumidas em relação a Proteção dos Dados.

§18º A CONTRATADA, sempre que tiver dúvidas ou necessidades de esclarecimentos, bem como solicitações específicas, em relação ao tratamento de seus dados pessoais, pode buscar entrar em contato com o Encarregado de Proteção de Dados Pessoais do SEBRAE/AC (dpo@sebrae.com.br).

§19º A Contratada reconhece e aceita que o SEBRAE/AC tem o direito de realizar auditoria, por si ou por terceiro indicado pelo SEBRAE/AC, de forma presencial ou remota com a finalidade de verificar a conformidade da Contratada quanto à legislação de proteção de dados aplicável.

§20º O SEBRAE/AC terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da Contratada com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a Contratada possui perante a Lei e este Contrato.

19. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1 Conforme dispõe o artigo 42 da Resolução CND nº. 391/2021:

“Não poderão participar de licitações nem contratar com o Sistema SEBRAE:

- I – Empregado, dirigente ou membro dos Conselhos Deliberativos e Fiscais de suas respectivas unidades federativas;
- II – Pessoas jurídicas que tenham em seus quadros societários ou sejam constituídas por empregado, dirigente ou membro dos Conselhos Deliberativos e Fiscais de suas respectivas unidades federativas;
- III – Pessoas jurídicas que tenham assento nos Conselhos Deliberativos e Fiscais de suas respectivas unidades federativas.

§ 1º. A pessoa jurídica que tenha como sócio ou titular ex-empregado, não poderá prestar serviços para o respectivo Sebrae Gerenciador do Registro de Preço do ex-empregado, mantes do decurso do prazo de 18 (dezoito) meses, contados a partir da respectiva demissão ou desligamento, exceto se os referidos sócios ou titulares forem aposentados.

§ 2º A pessoa jurídica que tenha como sócio ou titular ex-dirigente ou ex-membro dos Conselhos Deliberativos e Fiscais, não poderá prestar serviços para o Sebrae de sua respectiva unidade federativa, antes do decurso do prazo mínimo de quarentena de 60 (sessenta) dias, contados a partir do respectivo desligamento.



§ 3º As vedações previstas no inciso III não se aplicam ao Instituto Euvaldo Lodi (IEL) e aos Serviços Sociais Autônomos.

20. Dotação Orçamentária

Atividade: Gestão em TI e Comunicação

Ação: Manutenção da Infraestrutura de Equipamentos

Natureza de despesa: Serviços Técnicos Especializados

Fonte de Recurso: CSO

ANEXO I DO TR

Central Telefônica e Aparelhos de Telefone

Serviços de suporte técnico, operação, manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças e materiais.

ITEM	Equipamentos a serem atendidos pelo Serviço	QUANTIDADE
01	Central Telefônica PABX - CPCT PANASONIC KX-NS1000BR Ano de Instalação/Aquisição: 2018 Número de Série: NS1000BRV4-N1B	01
02	Aparelho Telefônico (VOIP) - PANASONIC KX-HDV130 Ano de Instalação/Aquisição: 2018	145
03	Aparelho telefônico (VOIP) - PANASONIC KX-HDV430 Ano de Instalação/Aquisição: 2018	05
04	Aparelho telefônico (VOIP) - PANASONIC KX-TPA60	01

ANEXO II DO TR

MODELO DE CARTA COTAÇÃO DE PREÇO

Objeto: Prestação de serviços de suporte técnico, operação, manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças e materiais para a Central Telefônica PANASONIC Modelo: KX-NS1000BR e demais aparelhos do mesmo fabricante para atender as necessidades do Contratante.

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social	
CNPJ/Nº	
Endereço	
Telefone	
E-mail	



ITEM	DESCRÍÇÃO DOS SERVIÇOS	TIPO DO SERVIÇO	VALOR CONSUMO	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
01	Prestação de serviços de suporte técnico e de operação para Central Telefônica PANASONIC Modelo: KX-NS1000BR e demais aparelhos do mesmo fabricante conforme descrição contida no Anexo I deste Termo de Referência.	UST	100		
02	Manutenção preventiva para Central Telefônica PANASONIC Modelo: KX-NS1000BR e demais aparelhos do mesmo fabricante conforme descrição contida no Anexo I deste Termo de Referência.	Mensal	12 Meses		

Prazo de validade da Proposta: 60 (sessenta) dias

_____, ____ de _____ de 2023.

A proposta apresentada deverá levar em consideração os demais anexos deste termo para elaboração da proposta.

Proposta de Preços deverá estar inclusos todos os demais tributos, encargos sociais e trabalhistas, custos e direitos indiretos e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o objeto da aquisição.

Esta proposta deverá ser assinada pelo representante da empresa.

Assinatura e carimbo do representante da Empresa

ANEXO III DO TR

MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaro, para fins de participação no Pregão Eletrônico Nº 11/2023 que a empresa _____, inscrita no CNPJ/MF sob nº _____, sediada na _____, representada pelo Senhor (a) _____, vistoriou as áreas onde serão executados os serviços, para tomar pleno conhecimento de suas instalações e das dificuldades que os serviços possam apresentar no futuro.

Rio Branco/Acre, _____ de _____ de 2023.



Funcionário Responsável pelo Sebrae no Acre

DECLARAÇÃO DO LICITANTE

Declaro que me foram apresentadas às áreas e instalações, com acesso a todos os locais e detalhes necessários para a elaboração da proposta comercial, tendo sido fornecidas as informações e esclarecimentos inerentes a esta vistoria, por mim solicitados.

Assinatura do Representante da Licitante

Nome: _____
Cédula de Identidade Nº _____

Rio Branco/AC, _____ de _____ de 2023.

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 06/2023
15. ANEXO II - PROPOSTA

Ao

SEBRAE/AC - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Acre – Avenida Ceará nº 3693, Bairro 7º BEC.

Ref.: Prestação de serviços de suporte técnico, operação, manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças e materiais para a Central Telefônica PANASONIC Modelo: KX-NS1000BR e demais aparelhos do mesmo fabricante para atender as necessidades do Contratante.

A licitante....., CNPJ.....,/....., com sede na Rua/Avenida..... n.º, Telefone....., Fax....., e-mail....., propõe a essa entidade o fornecimento do objeto do pregão acima referido.

I) PROPOSTA:

ITEM	DESCRÍÇÃO DOS SERVIÇOS	TIPO DO SERVIÇO	VALOR CONSUMO	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
01	Prestação de serviços de suporte técnico e de operação para Central Telefônica PANASONIC Modelo: KX-NS1000BR e demais aparelhos do mesmo fabricante conforme descrição contida no Anexo I deste Termo de Referência.	UST	100		
02	Manutenção preventiva para Central Telefônica PANASONIC Modelo: KX-NS1000BR e demais aparelhos do mesmo fabricante conforme descrição contida no Anexo I deste Termo de Referência.	Mensal	12 Meses		
VALOR GLOBAL R\$					

Observação:

- a) Esta proposta somente deverá ser preenchida e entregue pelo licitante vencedor, obedecendo aos requisitos contidos no item 5 do edital.
b) VALIDADE DA PROPOSTA: _____ dias (mínimo de 60 dias).

Cidade, de de 2023

Assinatura do Representante Legal
Nome legível

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 06/2023

16. ANEXO III – TERMO DE DECLARAÇÃO

Ao

SEBRAE/AC - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Acre

Ref.: Prestação de serviços de suporte técnico, operação, manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças e materiais para a Central Telefônica PANASONIC Modelo: KX-NS1000BR e demais aparelhos do mesmo fabricante para atender as necessidades do Contratante.

A licitante , inscrita no CNPJ sob n.º....., Inscrição Estadual n.º, com endereço na rua , n.º , nesta cidade de/...., propõe a essa entidade a participação no certame licitatório, modalidade pregão, acima referenciado:

DECLARA QUE:

- I)** Examinou cuidadosamente o edital, inteirou-se de todos os seus detalhes e com eles concorda, aceita todos os seus termos e condições e a eles desde já se submete;
- II)** Todas as dúvidas ou questionamentos formulados foram devidamente esclarecidos, bem como recebeu todos os elementos e informações para cumprimento das obrigações objeto da licitação;
- III)** Nos valores constantes da proposta estão incluídas todas as despesas decorrentes da execução do contrato, tais despesas com materiais, confecções de provas, mão-de-obra especializada, equipamentos, espaço físico para aplicação dos instrumentos de avaliação dos candidatos (prova escrita e entrevista técnica), seguros, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais, salários, custos diretos e indiretos e quaisquer outros encargos, quando necessários à perfeita execução do objeto da licitação.
- IV)** A signatária não se encontra suspensa de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE;
- V)** Para os fins de participação nesta licitação, declara fundamentalmente que:
 - a) está ciente, conhece e entende os termos das leis **anticorrupção** brasileiras ou de quaisquer outras aplicáveis sobre o objeto ora licitado;
 - b) não foi condenada pelas práticas previstas na Lei 12.846/2013;

Pública



COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 06/2023

c) seus sócios, diretores, administradores, empregados, assessores, prepostos e colaboradores não cometerão, auxiliarão, incitarão ou instigarão terceiros a cometerem atos ilícitos, que incluem oferecer, conceder, requerer ou aceitar pagamentos, doações, compensação, benefícios ou quaisquer outras vantagens indevidas e/ou ilegais para si ou para terceiros, bem como o desvio de finalidade da presente ata de registro de preço, ou atos lesivos expressamente previstos na Lei Federal nº 12.846/13, que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto desta ata de registro de preços;

VII) que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e que não emprega menor de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;

VIII) que respeita os direitos sociais dos trabalhadores preceituados na Constituição Federal e na Consolidação da Leis Trabalhistas, no que tange a não utilização e/ou a utilização dentro dos parâmetros estabelecidos em Lei, de trabalhos forçados, discriminatórios, perigosos, insalubres e penosos;

VIII) que na composição societária não existe participação de dirigentes ou empregados do Sistema SEBRAE.

Está ciente que a licitação NÃO SERÁ HOMOLOGADA, caso vencedora do certame, seja constatada sua inclusão no referido cadastro, por meio de consulta.

Cidade, de de 2023.

Assinatura do Representante Legal

Nome legível

Pública



COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 06/2023

17. ANEXO IV – MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Ao

SEBRAE/AC - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Acre

Atestamos, para todos os fins de direito, que a licitante estabelecida na Rua n.º bairro cidade....., Estado....., CNPJ n.º, é nosso fornecedor de “*objeto a ser contratado*”, cumprindo sempre e pontualmente com as obrigações assumidas, no tocante a prestação de serviços, pelo que declaramos estar apta a cumprir com o objeto licitado, nada tendo que a desabone.

Por ser verdade, firmamos a presente.

...../Estado, de de 2023.

Assinatura do Representante Legal

Nome legível

Cargo

OBSERVAÇÃO: Este modelo serve apenas como referência, não sendo obrigatória a apresentação de atestado de capacidade técnica idêntico, desde que o atestado apresentado possua todas as informações constantes deste modelo e nas exigências dispostas no subitem 6.5.1 do edital.

Pública



COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 06/2023

18. ANEXO V – TERMO DE DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

TERMO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

[nome da licitante], [qualificação: tipo de sociedade (Ltda., etc.), endereço completo], inscrita no CNPJ sob o n.º [xxxx], neste ato representada pelo [cargo] [nome do representante legal], portador da Carteira de Identidade n.º [xxxx], inscrito no CPF sob o n.º [xxxx], **DECLARA**, sob as penalidades da lei, que se enquadra como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas.

A empresa é optante do sistema de tributação chamado de Simples Nacional (LC nº 123/2006):

sim

não

Local e Data

Nome e Assinatura do Representante Legal

Observações:

- Esta declaração poderá ser preenchida somente pela licitante enquadrada como ME ou EPP;
- A não apresentação desta declaração será interpretada como não enquadramento da licitante como ME ou EPP, ou a opção pela não utilização do direito de tratamento diferenciado.

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 06/2023

19. ANEXO VI – MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - CT Nº. 0XX/2023

CONTRATANTE: SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO ACRE – SEBRAE/AC, sociedade civil sem fins lucrativos, integrante e vinculado ao Sistema Sebrae, com sede à Avenida Ceará nº. 3693, Bairro 7º BEC, em Rio Branco/AC, inscrito no CNPJ (MF) sob o nº. XXXXXXXXXXXXXXXXXX, neste ato representado por seu diretor-superintendente, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (Termo de Posse nº. 02/2023 de 02.01.2023), brasileiro, solteiro, advogado, portador do C.P.F. nº. XXXXXXXXXXXXXX, RG nº. XXXXXXXXXXXX SSP/AC, e o diretor de administração e finanças XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (Termo de Posse nº. 04/2023 de 02.01.2023) brasileiro, solteiro, administrador, portador do C.P.F. nº. XXXXXXXXXXXX, RG nº. XXXXXXXXXXXX SSP/AC, doravante denominado **CONTRATANTE**.

CONTRATADA: XXXXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ (MF) sob o nº. XXXXXXXXXXXXXXXXXX, inscrição estadual nº. XXXXXXXXXXXXXXXXXX, com sede à Rua XXXXXXXXXXXXXX, nº. XX, Bairro XXX, em Rio Branco/AC, CEP nº. XXXXXXXXXX, telefone para contato nº. XXXXXXXX, representada neste ato por seu Sócio Administrador, XXXXXXXXXXXXXXXXXX, brasileiro, casado, XXXXXXXXXXXXXX, portador do C.P.F. nº. XXXXXXXXXXXXXX, e RG nº. residente e domiciliado à Rua XXXXXX, nº. XX, Bairro XXX, em Rio Branco/AC, doravante denominada **CONTRATADA**.

Resolvem celebrar o presente CONTRATO DE SERVIÇO, relativo ao PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 11/2023, sujeitando-se as partes às normas constantes da Resolução CDN nº. 391/2021, Resolução CDN nº. 294/2018 de acordo com as cláusulas e condições abaixo exaradas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa na prestação de serviços de suporte técnico, operação, manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças e materiais para a Central Telefônica PANASONIC Modelo: KX-NS1000BR e demais aparelhos do mesmo fabricante para atender as necessidades do Contratante.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 Os serviços serão prestados no prédio Sede do Contratante, na Avenida Ceará, 3693 – Bairro 7º BEC, na Cidade de Rio Branco/Acre.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS RESULTADOS ESPERADOS

3.1 Prestação do serviço de suporte técnico/operacional e manutenções preventivas e corretivas quando houver necessidade na central telefônica e demais aparelhos do Fabricante Panasonic, mantendo o bom funcionamento, promovendo assim uma melhor gestão na comunicação telefônica e garantia da qualidade nas atividades que dependem desse serviço essencial para instituição.

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 06/2023

CLÁUSULA QUARTA – DOS CONCEITOS ADOTADOS PARA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS E DA TECNOLOGIA UTILIZADA

4.1 Para essa contratação são considerados os seguintes conceitos:

- a) **Suporte técnico:** é o serviço de prestação de assistência intelectual (conhecimentos), tecnológica (manutenção, revisões, regulagens, calibrações, reparos/consertos etc.) e material (peças de reposição) a um cliente ou grupo de clientes (uma ou mais pessoas, físicas e/ou jurídicas), com o fim de solucionar problemas técnicos. A manutenção de equipamentos faz parte do suporte técnico, portanto este é mais amplo que aquele.
- b) **Manutenção:** é o conjunto de atividades que asseguram a plena capacidade e condições de funcionamento contínuo e confiável ao sistema e seus equipamentos.
- c) **Manutenção Preventiva (Programada):** os serviços de manutenção preventiva englobam o conjunto de atividades programadas a serem executadas em todos os equipamentos que compõem a solução de PABX (ramais, aparelhos IP, placas internas do PABX para qualquer tipo de funcionalidade, módulos de energia interno, fontes externas, cabos, filtros e protetores de surto, além de outros necessários ao pleno funcionamento do PABX), a fim de garantir sua plena disponibilidade e as perfeitas condições de funcionamento de acordo com os manuais e normas técnicas específicas, de forma a garantir a segurança do ambiente, dos bens e informações nele depositados.
- d) **Manutenção Corretiva sob Demanda:** os serviços de manutenção corretiva englobam o conjunto de atividades a serem executadas em toda infraestrutura do PABX, que não obedecem a qualquer programação demandada (programada), são executadas em casos de falha total ou parcial a fim de recuperar o estado de funcionamento normal dos equipamentos.
- e) **Falha:** é a anormalidade no sistema ou em um equipamento com interrupção da capacidade de desempenhar integralmente sua função.
- f) **Emergência:** situações com a paralisação total da Central Privada de Comutação Telefônica (CPTC), não realização ou recebimento de internas e/ou externas, paralisação de algum módulo remoto; paralisação igual ou superior a 50% (cinquenta por cento) por tipos de portas da CPCT (Ramais/Troncos/Junções) ou paralisação total de qualquer software instalado para o funcionamento do equipamento

4.2 Da Tecnologia Utilizada:

4.2.1 O sistema de telefonia do contratante é composto pelos itens relacionados abaixo todos sendo do Fabricante Panasonic e adquiridos em 2018:

- a) 01 (uma) Central Telefônica PABX - CPCT Modelo KX-NS1000BR
Número de Série: NS1000BRV4-N1B
- b) 145 (cento e quarenta e cinco) Aparelho Telefônico (VOIP) - Modelo KX-HDV130
- c) 05 (cinco) Aparelho telefônico (VOIP) - Modelo KX-HDV430
- d) 01 (um) Aparelho telefônico (VOIP) - Modelo KX-TPA60

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 06/2023

CLÁUSULA QUINTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1 O pagamento referente os serviços de manutenção preventiva ocorreram mensalmente mediante crédito do valor devido em conta corrente de titularidade da contratada, após a execução do serviço, pela contratada, da nota fiscal acompanhada dos comprovantes de regularidade fiscal (certidão negativa da Receita Federal/INSS, FGTS, Fazenda Estadual e Fazenda Municipal) e relatório de serviço atestada pela Fiscalização do CONTRATANTE;

5.2 A nota fiscal deverá ser apresentada até o antepenúltimo dia útil de cada mês, exceto no mês de dezembro, ocasião em que será expedido calendário diferenciado, a ser informado a contratada.

5.3 O pagamento referente os serviços de manutenção corretiva ocorreram sempre que houver requisição autorizada por parte da Fiscalização do CONTRATANTE, sendo necessária apresentação de Laudo Técnico do Serviço Realizado, juntamente com declaração de Garantia de Serviço e de Peças substituídas e nota fiscal acompanhada dos comprovantes de regularidade fiscal (certidão negativa da Receita Federal/INSS, FGTS, Fazenda Estadual e Fazenda Municipal) atestada pela Fiscalização do CONTRATANTE.

5.4 O pagamento será efetuado exclusivamente em crédito em conta bancária indicada pela contratada, sendo vedado a emissão de boleto bancário para pagamento, bem como emissão de fatura/boleto com prazo de vencimento e/ou cominação de juros e/ou multas de qualquer natureza.

5.5 A nota fiscal deverá constar, obrigatoriamente: o número do Contrato e o número do Processo Licitatório e sua respectiva modalidade.

5.6 Deverá constar do corpo da nota fiscal texto de isenção de imposto (se houver), e discriminação dos serviços realizados, sob pena de devolução do documento fiscal, sem prejuízo para o CONTRATANTE.

5.7 Empresas optantes pelo SIMPLES NACIONAL devem indicar no documento fiscal a informação, bem como também, encaminhá-lo juntamente com a respectiva declaração de qual Anexo da Lei Complementar nº 123/06 está enquadrada, sob pena de que o CONTRATANTE faça a retenção tributária desconsiderando o SIMPLES.

5.8 Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, a nota será devolvida pelo fiscal a contratada e o pagamento ficarão pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

5.9 Constatada a situação de irregularidade da empresa contratada, ela será notificada, por escrito, para, num prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, sob pena de rescisão contratual.

5.10 O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata o item anterior poderá ser prorrogado uma vez e por igual período, a critério do CONTRATANTE.

5.11 Transcorridos os prazos, o pagamento será efetivado, sem prejuízo da comunicação aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da empresa contratada, caso estiver persistente, bem como da adoção das medidas visando à rescisão do contrato.

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 06/2023

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

6.1 Constituem-se obrigações da Contratada:

- 6.1.1 Executar o objeto do presente instrumento nas condições e prazos estabelecidos seguindo orientações da fiscalização do CONTRATANTE;
- 6.1.2 Manter entendimento com o CONTRATANTE objetivando evitar interrupções ou paralisações durante o cumprimento de todos os itens deste instrumento;
- 6.1.3 Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre o objeto contratado;
- 6.1.4 Atender às determinações da fiscalização do CONTRATANTE e providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela fiscalização quanto do cumprimento de todos os itens deste instrumento;
- 6.1.5 Assumir total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a legislação aplicável ao fornecimento de que trata o presente instrumento;
- 6.1.6 Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a contratação;
- 6.1.7 Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o CONTRATANTE;
- 6.1.8 Cumprir integralmente o Código de Ética do Sistema SEBRAE, que pode ser acessado por meio do Seguinte link:
http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Código%20de%20Ética%20do%20Sistema%20Sebrae_9.10.2017.pdf;
- 6.1.9 Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados Gestão/Fiscalização do CONTRATANTE, atendendo de imediato as reclamações;
- 6.1.10 Manter, durante toda a vigência do contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas e com todas as condições de habilitação - regularidade fiscal, jurídica e qualificação exigidas na contratação;
- 6.1.11 Prestar os serviços de suporte técnico e manutenção corretiva no regime 8 x 5 (oito horas e 5 dias por semana) das 7h às 18h (Horário do DF);
- 6.1.12 Fornecer mão de obra especializada e todos os materiais necessários à realização completa da execução do objeto sempre em consonância com os padrões de qualidade e parâmetros técnicos descritos no presente objeto;
- 6.1.13 Executar o objeto ajustado, por intermédio exclusivo de integrantes do seu quadro de pessoal. Os referidos profissionais poderão ocupar a posição de diretor, sócio ou integrar o quadro permanente da empresa contratada, na condição de empregado ou de prestador de serviços, devendo comprovar, obrigatoriamente, sua vinculação com a licitante, por meio de carteira de trabalho e previdência social (CTPS), contrato de prestação de serviços, ficha de registro de empregado ou contrato social, conforme o caso;

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 06/2023

- 6.1.14 Fornecer, no ato da assinatura do contrato, meios de contatos (telefones e e-mails), mantendo-os devidamente atualizados durante a vigência contratual;
- 6.1.15 Não subcontratar ou transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto demandado;
- 6.1.16 Caso haja necessidade de manutenção presencial, deverá ser comunicado antecipadamente a Gestão/Fiscalização do Contrato o nome dos colaboradores que efetuarão a manutenção, para efeitos de autorização de acesso as dependências do CONTRATANTE;
- 6.1.17 A relação nominal dos profissionais encarregados de executar o objeto, para que o acesso a sua dependência seja autorizado previamente pela gerência responsável;
- 6.1.18 Apresentar os profissionais devidamente uniformizados e/ou identificados, levando-se em consideração as restrições internas quanto ao uso de determinadas vestimentas, como calções, shorts ou bermudas, por exemplo.
- 6.1.19 Responsabilizar pelo transporte e movimentação de seus colaboradores para execução do contrato e que estes possuam todos os equipamentos e instrumentos necessários para prestação dos serviços de manutenção e suporte técnico para execução do contrato.
- 6.1.20 Indicar um representante com atribuições de coordenar, comandar, fiscalizar e orientar o bom andamento dos serviços, mantendo sempre regime de entendimento com o CONTRATANTE.
- 6.1.21 Responsabilizar-se, perante o CONTRATANTE e/ou terceiros, pela cobertura dos riscos de acidentes de trabalho de seus empregados, prepostos ou contratados, por todos os ônus, encargos, perdas e/ou danos porventura resultantes da execução do objeto.
- 6.1.22 Responsabilizar-se perante o CONTRATANTE e/ou terceiros, por danos ou prejuízos causados durante a execução do objeto, por dolo ou culpa de seus profissionais ficando obrigada a promover o devido resarcimento ao erário a preços atualizados, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento de notificação pela Gestão do CONTRATANTE, sob pena de ter o valor apurado descontado na próxima fatura, sem prejuízo das demais sanções e responsabilidades cabíveis.
- 6.1.23 É responsabilidade da empresa contratada fazer todos os ajustes necessários no sistema telefônico objeto deste contrato, assessorar o Fiscal em questões técnicas e entrar em contato com outras empresas que prestam suporte técnico a fim de promover a comunicação, quando possível.
- 6.1.24 Entregar relatórios mensais das atividades executadas de manutenção preventiva ou corretiva (quando houver), constando o equipamento, a relação de peças trocadas ou reparadas, tipo de visita, data e horários, nome do responsável, conforme formulário a ser estabelecido entre as partes, além da descrição dos serviços realizados, da programação dos serviços, estudos e levantamentos efetuados, informações sobre a situação dos equipamentos, ocorrências, sugestões de qualquer natureza para aprimoramento dos serviços, as faltas ou irregularidades encontradas na prestação dos serviços, anotando as observações que julgar necessárias.

6.2 Constituem obrigações do Contratante:

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 06/2023

- 6.2.1 Providenciar as instruções necessárias ao fiel cumprimento do objeto constante deste contrato;
- 6.2.2 Proceder a mais ampla fiscalização sobre o fiel cumprimento do objeto do contrato, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA;
- 6.2.3 Efetuar os pagamentos das Notas Fiscais devidas à contratada, de acordo com o estabelecido neste contrato e mediante o fornecimento regular das licenças;
- 6.2.4 Notificar a contratada quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução do objeto deste contrato, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o Contratante.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA ANTICORRUPÇÃO

- 7.1** As partes concordam que executarão as obrigações contidas neste contrato de forma ética e de acordo com os princípios aplicáveis ao Sistema SEBRAE previstos no artigo 2º do RLCSS.
- 7.2** A Contratada assume que é expressamente contrária à prática de atos que atentem contra o patrimônio e a imagem do Contratante.

7.3 Nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

7.4 As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes, e as determinações deste contrato.

CLÁUSULA OITAVA– DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 8.1** Os critérios sobre conduta e dosimetria na aplicação da penalidade de impedimento de licitar e contratar previstas nos artigos 34 e 35 da Resolução CDN nº. 391/2021, serão efetivados considerando a necessidade de instrução processual administrativa com adequação entre meios e fins, com vedação a imposição de obrigações, restrições e sanções em medida superior àquelas estritamente necessárias ao atendimento do interesse público:

8.1.1 Nas licitações promovidas pelo Contratante é obrigatória a instauração de procedimento administrativo para a aplicação das respectivas sanções, quando da ocorrência das condutas a seguir relacionadas:

I - não assinar o contrato/ata de registro de preços ou não aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 06/2023

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema Sebrae pelo período de 4 (quatro) meses;

II - deixar de entregar documentação exigida para o certame:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema Sebrae pelo período de 2 (dois) meses;

III - fizer declaração falsa ou apresentar documentação falsa:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema Sebrae pelo período de 24 (vinte e quatro) meses;

IV - ensejar o retardamento da execução do objeto:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema Sebrae pelo período de 4 (quatro) meses;

V - não manter a proposta:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema Sebrae pelo período de 4 (quatro) meses;

VI - falhar na execução do contrato:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema Sebrae pelo período de 12 (doze) meses;

VII - fraudar na execução do contrato:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema Sebrae pelo período de 12 (doze) meses;

VIII - comportar-se de modo inidôneo:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema Sebrae pelo período de 24 (vinte e quatro) meses; e

IX - cometer fraude fiscal:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema Sebrae pelo período de 24 (vinte e quatro) meses

Parágrafo único - Para os fins desta cláusula, considera-se:

I - retardar a execução do objeto qualquer ação ou omissão do licitante que prejudique o bom andamento da licitação, inclusive deixar de entregar a amostra no prazo assinalado no edital, que evidencie tentativa de indução a erro no julgamento, ou que atrase a assinatura do contrato ou da ata de registro de preços;

II - não manter a proposta a ausência de seu envio, bem como a recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível, ou ainda o pedido, pelo licitante, da desclassificação de sua proposta, quando encerrada a etapa competitiva, desde que não esteja fundamentada na demonstração de vício ou falha na sua elaboração, que evidencie a impossibilidade de seu cumprimento;

III - falhar na execução contratual o inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumida pelo contratado;

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 06/2023

IV - fraudar na execução contratual a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro o Contratante; e

V - comportar- se de modo inidôneo a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, tais como a fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório, ação em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinados a prejudicar a veracidade de seu teor original.

8.1.2 As sanções previstas nos incisos I a IX do item 8.1.1 poderão ser majoradas em 50% (cinquenta por cento), para cada agravante, até o limite de 24 (vinte e quatro) meses, em decorrência do seguinte:

I - quando restar comprovado que o licitante ou contratado tenha registro no Sistema Sebrae de penalidade aplicada em decorrência da prática de qualquer das condutas tipificadas no subitem acima, nos 12 (doze) meses que antecederam o fato em decorrência do qual será aplicada a penalidade;

II - quando restar comprovado que o licitante tenha sido desclassificado ou inabilitado por não atender às condições do edital, quando for notória a sua impossibilidade de atendimento ao estabelecido;

III - quando o licitante, deliberadamente, não responder às diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório; ou

IV - quando restar comprovado que a contratada tenha prestado declaração falsa de que é beneficiário do tratamento diferenciado concedido em legislação específica.

8.1.3 As penas previstas nos incisos I, II, IV e V do item 8.1.1 poderão ser reduzidas em 50% (cinquenta por cento), uma única vez, após a incidência do previsto no item 8.1.2, quando não tenha havido nenhum dano ao Contratante, em decorrência de qualquer das seguintes atenuantes:

I - a conduta praticada tenha sido, desde que devidamente comprovada, decorrente de falha escusável da contratada;

II - a conduta praticada seja decorrente da apresentação de documentação que contenha vícios ou omissões para os quais não tenha contribuído, ou que não sejam de fácil identificação, desde que devidamente comprovado; ou

III - a conduta praticada seja decorrente da apresentação de documentação que não atendeu às exigências do edital, desde que reste evidenciado equívoco em seu encaminhamento e a ausência de dolo.

8.1.4 A penalidade a que se refere o inciso II do item 8.1.1 será afastada quando a entrega da documentação ocorrer fora dos prazos estabelecidos, desde que não tenha acarretado prejuízos ao contratante, observando-se ainda, cumulativamente, que:

I - a documentação entregue esteja correta e adequada ao que fora solicitado;

II - o eventual atraso no cumprimento dos prazos não seja superior a sua quarta parte;

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 06/2023

- III - não tenha ocorrido nenhuma solicitação de prorrogação dos prazos;
 - IV - não tenha ocorrido nenhuma hipótese de agravantes prevista no item 8.1.1; e
 - V - o licitante faltoso não tenha sofrido registro de penalidade no Sistema Sebrae em decorrência da prática de quaisquer condutas tipificadas na presente norma em procedimentos licitatórios ou em contratações ocorridas nos 12 (doze) meses que antecederam o fato em razão do qual será aplicada a penalidade.
- 8.1.5 Quando a ação ou omissão do licitante ou contratante ensejar o enquadramento de concurso de condutas, aplicar-se-á a pena mais grave.
- 8.1.6 A aplicação das penas previstas no edital não exclui a possibilidade de aplicação de outras sanções previstas no contrato, ou na legislação vigente, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, inclusive por perdas e danos causados ao Contratante.
- 8.1.7 Na apuração dos fatos, o Contratante atuará com base no princípio da boa-fé objetiva, assegurando ao licitante ou ao contratado a ampla defesa e o contraditório, o direito de juntar todo e qualquer meio de prova necessário à sua defesa, podendo, inclusive, requerer diligências. Parágrafo único – O Contratante formará sua convicção com base na livre apreciação dos fatos e condutas praticadas, devendo, quando necessário, promover diligências para a apuração da veracidade das informações e provas apresentadas pela defesa.

CLÁUSULA NONA – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

9.1 Segue abaixo os responsáveis pela gestão e fiscalização da execução dos serviços:

Gestor: Fica designado a colaboradora Adrielle Araújo dos Santos Bessa, colaboradora do contratante, identificada pela matrícula de nº 230, fiscal do Contrato, a qual poderá ser contatada através do telefone (68) 3216-2191 ou e-mail: adrielle.santos@ac.sebrae.com.br;

Fiscal: Fica designado o colaborador Adonay Fares Custódio dos Santos, colaborador do contratante, identificado pela matrícula de nº 105, Gestor do Contrato, o qual poderá ser contatado através do telefone (68) 3216-2195 ou e-mail: adonay@ac.sebrae.com.br;

Substituto: Fica designado o colaborador Luiz Eduardo Santos Braga, colaborador do contratante, identificado pela matrícula de nº 167, Gestor Substituto do Contrato, o qual poderá ser contatado através do telefone (68) 3216-2198 ou e-mail: luiz.braga@ac.sebrae.com.br

CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESILIÇÃO

10.1 O Contrato a ser firmado poderá ser rescindido unilateralmente, mediante denúncia notificada à outra parte, conforme prevê o artigo 473 do Código Civil, com a antecedência de 30 (trinta) dias consecutivos.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

11.1. A Contratada, por si, seus colaboradores ou prepostos, obriga-se, a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 06/2023

pessoa física (“Titular”) identificada ou identificável (“Dados Pessoais”) e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria.

§1º A Contratada seguirá as instruções recebidas pelo CONTRATANTE em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, devendo a Contratada garantir sua lícitude e idoneidade, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

§2º A Contratada deverá corrigir, completar, excluir e/ou bloquear os Dados Pessoais, caso seja solicitado pelo CONTRATANTE.

§3º A Contratada deverá notificar o Encarregado de Proteção de Dados do CONTRATANTE sobre as reclamações e solicitações dos Titulares de Dados Pessoais originadas em virtude de Tratamento de Dados Pessoais fruto deste Contrato, bem como tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais.

§4º A Contratada, por seus colaboradores ou prepostos, compromete-se a tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais, exceto se já eram de conhecimento público sem qualquer contribuição da Contratada, ainda que este Contrato venha a ser resolvido e independentemente dos motivos que derem causa ao seu término ou resolução.

§5º A Contratada compromete-se a adotar medidas, ferramentas e tecnologias necessárias para garantir a segurança dos dados e cumprir com suas obrigações, sempre considerando o estado da técnica disponível e o nível de segurança necessário.

- I. A Contratada deverá cumprir com os requisitos das medidas de segurança técnicas e organizacionais para garantir a confidencialidade por meio de pseudonimização ou criptografia dos Dados Pessoais, inclusive no seu armazenamento e transmissão.
- II. A Contratada compromete-se a utilizar tecnologias visando à proteção das informações em todas as comunicações com compartilhamentos de Dados Pessoais pela Contratada ao CONTRATANTE.
- III. A Contratada deverá manter registro das operações de tratamento de Dados Pessoais que realizar, bem como implementar medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente (seja ele físico ou lógico) utilizado por ela para o tratamento de Dados Pessoais sejam estruturados de forma a atender os requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos em Lei e às demais normas regulamentares aplicáveis.

§6º A Contratada deverá realizar o registro de todas as atividades realizadas em seus sistemas/ambientes (“Registros”) que realizem tratamento de Dados Pessoais sob determinação do CONTRATANTE, de modo a permitir a identificação de quem as realizou.

§7º A Contratada somente poderá subcontratar qualquer parte dos Serviços que envolvam o tratamento de Dados Pessoais para um ou mais terceiros (“Suboperadores”) mediante consentimento prévio e por escrito do CONTRATANTE. Neste caso, a Contratada

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 06/2023

deverá celebrar um contrato escrito com o Suboperador para (i) obrigar o Suboperador às mesmas obrigações impostas por este Contrato em relação à Contratada, no que for aplicável aos Serviços subcontratados, (ii) descrever os Serviços subcontratados e (iii) descrever as medidas técnicas e organizacionais que o Suboperador deverá implementar.

§8º A Contratada deverá monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus funcionários e Suboperadores com as respectivas obrigações de proteção de Dados Pessoais em relação aos Serviços e deverá fornecer ao CONTRATANTE relatórios sobre esses controles sempre que solicitado por ela.

§9º A Contratada deverá notificar o CONTRATANTE em até 24h (vinte e quatro) horas (i) de qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (ii) de qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; (iii) de qualquer violação de segurança na Contratada ou nos seus Suboperadores; (iv) de qualquer exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de Dados Pessoais; (v) ou em período menor, se necessário, de qualquer ordem de Tribunal, autoridade pública ou regulador competente.

§10º A Contratada compromete-se a auxiliar o CONTRATANTE:

- I. com a suas obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais aplicável, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança; e
- II. no cumprimento das obrigações decorrentes dos Direitos dos Titulares dos Dados Pessoais, principalmente por meio de medidas técnicas e organizacionais adequadas.

§11º O presente Contrato não transfere a propriedade ou controle dos dados do CONTRATANTE ou dos seus clientes, inclusive Dados Pessoais, para a Contratada (“Dados”). Os Dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos Serviços ora contratados são e continuarão de propriedade do CONTRATANTE, inclusive sobre qualquer novo elemento de Dados, produto ou subproduto que seja criado a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato.

§12º Todo e qualquer tratamento de dados fora do Brasil, depende de autorização prévia e por escrito pelo CONTRATANTE à Contratada.

§13º Sempre que Dados ou Registros forem solicitados pelo CONTRATANTE à Contratada, esta deverá disponibilizá-los em até 48 (quarenta e oito) horas, podendo ser em menor prazo nos casos em que a demanda judicial, a norma aplicável ou o pedido de autoridade competente assim o exija. Caso a Contratada receba diretamente alguma ordem judicial para fornecimento de quaisquer Dados, deverá comunicar ao CONTRATANTE antes de fornecê-los, se possível.

§14º O CONTRATANTE não autoriza a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de Dados, produtos ou subprodutos que se originem, ou sejam criados, a partir do tratamento de Dados estabelecido por este contrato.



§15º A Contratada se compromete a devolver todos os Dados que vier a ter acesso, em até 30 (trinta) dias, nos casos em que (i) o Contrato for rescindido; ou (ii) com o término do presente Contrato. Em adição, a Contratada não deve guardar, armazenar ou reter os Dados por tempo superior ao prazo legal ou necessário para a execução do presente Contrato.

§16º Caso os Dados da Contratada estejam contidos em um banco de Dados, além de restituir este banco de Dados de inteira propriedade do CONTRATANTE em qualquer hipótese de extinção deste instrumento, a Contratada deverá remeter em adição o dicionário de dados que permita entender a organização do banco de Dados, em até 10 (dez) dias ou em eventual prazo acordado entre as Partes.

§17º Fica assegurado ao CONTRATANTE, nos termos da lei, o direito de regresso em face da Contratada diante de eventuais danos causados por esta em decorrência do descumprimento das obrigações aqui assumidas em relação a Proteção dos Dados.

§18º A CONTRATADA, sempre que tiver dúvidas ou necessidades de esclarecimentos, bem como solicitações específicas, em relação ao tratamento de seus dados pessoais, pode buscar entrar em contato com o Encarregado de Proteção de Dados Pessoais do CONTRATANTE (dpo@sebrae.com.br).

§19º A Contratada reconhece e aceita que o CONTRATANTE tem o direito de realizar auditoria, por si ou por terceiro indicado pelo CONTRATANTE, de forma presencial ou remota com a finalidade de verificar a conformidade da Contratada quanto à legislação de proteção de dados aplicável.

§20º O CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da Contratada com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a Contratada possui perante a Lei e este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1 Atividade: Gestão em TI e Comunicação, Ação: Manutenção da Infraestrutura de Equipamentos, Natureza de despesa: Serviços Técnicos Especializados, Fonte de Recurso: CSO.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO REAJUSTE DE PREÇOS

13.1 O valor do contrato poderá ser reajustado anualmente com base na variação do índice acumulado ICTI– Índice de Custo da Tecnologia da Informação calculado pelo IPEA, ou por qualquer outro índice que venha a lhe substituir.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO ACORDO DE NIVEL DE SERVIÇO (SLA)

14.1 Os chamados a serem abertos se enquadrarão em alguma das categorias abaixo obedecendo aos acordos de níveis de serviços (SLA) definidos abaixo:

Classificação	Tempo de Atendimento	Tempo de Conclusão
Severidade 1 – Crítica	Após registro do chamado em até 1 hora útil	Em até 04 Horas úteis
Severidade 2 – Alta		Em até 8 Horas úteis

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 06/2023

Severidade 3 – Média		Em até 16 Horas úteis
Severidade 4 – Baixa		Em até 24 Horas úteis

a) Severidade 1 – Crítica

Considera-se crítica quando durante o uso em produção a Central Telefônica é paralisada causando impacto nas operações da instituição, ou seja, a situação constitui uma emergência. Os problemas com Severidade 1 incluem, sem se restringir, a ocorrência de erros nas funcionalidades do sistema desenhadas para o SEBRAE/AC, de modo a tornar a sua operação indisponível, com consequente interrupção dos processos. O atendimento aos chamados abertos com esse nível de severidade 1 deve ser concluído em até 4 (quatro) horas úteis, sendo que, durante os eventos, a correção deve ser imediata. Objetivo: Eliminar a emergência, por meio da correção do problema ou da tomada de ação que contorne a situação de exceção, restabelecendo a disponibilidade, ainda que parcial do sistema, possibilitando a execução de suas funções principais, caso em que o problema poderá ter sua severidade alterada pelo SEBRAE/AC.

b) Severidade 2 – Alta

Considera-se alta quando ocorre erro ou problema severo que causa uma grave perda do potencial operacional da Central Telefônica ou paralisa totalmente uma funcionalidade crítica em sua operação. Nestes casos, mesmo que não esteja disponível nenhuma solução alternativa, a operação do sistema pode continuar de modo restrito. O atendimento aos chamados abertos com esse nível de Severidade 2 deve ser concluído em até 8 (oito) horas úteis, sendo que, durante os eventos, a correção deve ser imediata. Objetivo: Correção do problema ou a tomada de ação que contorne a situação de exceção. Caso o problema não seja totalmente corrigido, o chamado poderá ter sua severidade alterada pelo SEBRAE/AC.

c) Severidade 3 – Média

Considera-se média quando o problema correspondente ao nível de Severidade 3 é, tipicamente, um erro detectado na operação de alguma funcionalidade da Central Telefônica. Tal problema causa dificuldade para efetuar as rotinas normais de utilização dos serviços telefônicos por parte dos usuários, embora existam alternativas disponíveis para contornar o erro. O atendimento aos chamados abertos com esse nível de severidade 3 deve ser concluído em até 16 (dezesseis) horas úteis, sendo que, durante os eventos, a correção deve ser negociada com o SEBRAE/AC conforme a urgência e necessidade. Objetivo: Correção do problema.

d) Severidade 4 – Baixa

Considera-se baixa quando o problema não causa falha operacional na Central Telefônica, não impactando, portanto, em sua operação. São problemas de pequeno impacto e que não impedem o uso do serviço, mas que devem ser sanados. O atendimento aos chamados abertos com esse nível de Severidade 4 deve ser

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 06/2023

*concluído em até 24 (vinte e quatro) horas úteis, sendo que, durante os eventos, a correção deve ser negociada com o SEBRAE/AC conforme a urgência e necessidade.
Objetivo: Correção do problema.*

14.2 O tempo de atendimento deverá ser contado a partir do momento do registro do chamado em ferramenta de abertura e acompanhamento de chamados, podendo o chamado ser aberto na ferramenta através de e-mail, sendo que não será necessária a conclusão de eventual chamado anterior para a abertura de um novo chamado.

14.3 Entende-se por início do atendimento à hora de registro do chamado realizado pelo colaborador do SEBRAE/AC junto à empresa contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR).

15.1 O IMR é um instrumento que permite definir bases objetivas para aferição da qualidade do objeto executado, permitindo à Gestão do Contrato, promover as adequações de pagamento devidas no caso de não se verificar o atendimento das obrigações estabelecidas.

15.2 O pagamento será proporcional ao atendimento das obrigações estabelecidas no contrato, o qual define objetivamente os níveis esperados da prestação dos serviços e as respectivas adequações de pagamento.

15.3 O não atendimento do IMR e a consequente redução do valor a ser pago não inibe a aplicação das demais penalidades previstas neste documento e os graus de redução podem ser observados na tabela abaixo:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,5% sobre o valor a ser pago no mês de referência da ocorrência
2	1,0% sobre o valor a ser pago no mês de referência da ocorrência

15.4 A apuração do nível de serviço do período se dará descontando o somatório dos itens descumpridos conforme descrito na tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Deixar de cumprir os prazos pactuados no contrato	2
2	Deixar de apresentar os relatórios previstos no contrato	1
3	Utilizar peças e materiais em desacordo com o previsto no contrato	2
4	Deixar de cumprir as condições de LGPD	2
5	Deixar de apresentar esclarecimentos a Gestão/Fiscalização do SEBRAE/AC	1

15.5 Para fins de apuração do período de pagamento, cada item só será computado uma única vez.

15.6 O percentual apurado será aplicado sobre o valor total da Nota Fiscal do mês de referência da ocorrência.

Pública



COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 06/2023

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO VALOR GLOBAL DO CONTRATO

16.1 Dar- se- a ao referido contrato o valor global de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

17.1 As controvérsias decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas pela Justiça Comum, no Foro da cidade de Rio Branco - AC, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.
E, por estarem assim justos e mutuamente avençados, firmam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, juntamente com duas testemunhas.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA VIGÊNCIA DOS SERVIÇOS

18.1 Os serviços serão realizados pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogados, a critério das partes, nos termos expostos na Resolução CDN nº. 391/2021.

ANEXO I

Central Telefônica e Aparelhos de Telefone

Serviços de suporte técnico, operação, manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças e materiais.

ITEM	Equipamentos a serem atendidos pelo Serviço	QUANTIDADE
01	Central Telefônica PABX - CPCT PANASONIC KX-NS1000BR Ano de Instalação/Aquisição: 2018 Número de Série: NS1000BRV4-N1B	01
02	Aparelho Telefônico (VOIP) - PANASONIC KX-HDV130 Ano de Instalação/Aquisição: 2018	145
03	Aparelho telefônico (VOIP) - PANASONIC KX-HDV430 Ano de Instalação/Aquisição: 2018	05
04	Aparelho telefônico (VOIP) - PANASONIC KX-TPA60	01

Rio Branco/AC, XX de xxxx de 2023.

ASSINADO ELETRONICAMENTE:

Pelo CONTRATANTE

Diretor-Superintendente

Diretor de Administração e Finanças



SEBRAE
Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
Acre

RIO BRANCO - AC
Avenida Ceará, 3693 - 7º BEC
CEP: 69918-108 - Rio Branco - Acre - Brasil
Tel.: (68) 3216.2100
CNPJ: 63.595.557/0001-32
Site: www.ac.sebrae.com.br

CRUZEIRO DO SUL - AC
Boulevard Thaumaturgo, 1.148 - Centro
CEP: 69980-000 - Cruzeiro do Sul - Acre - Brasil
Tel.: (68) 3322.3317
Site: www.ac.sebrae.com.br

BRASILEIA - AC
Av. Rui Lino, 876 - Centro
CEP: 69932-000 - Brasileia - Acre - Brasil
Tel.: (68) 3546-4384
Site: www.ac.sebrae.com.br

Pública



COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 06/2023

Pela CONTRATADA:

TESTEMUNHA

Nome: -----

CPF: -----

Nome: -----

CPF: -----

TESTEMUNHA

Nome: -----

CPF: -----

Nome: -----

CPF: -----

Pública



COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 06/2023

20. ANEXO VII – REGULAMENTAÇÃO

20.1 [Resolução CDN 391/2021 – Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE;](#)

20.2 [Resolução CDN nº 294/2018 - Tratamento diferenciado para ME, EPP e MEI nas licitações do Sistema Sebrae;](#)

20.3 [Código de Ética do Sistema SEBRAE;](#)

20.4 [Manual do Fornecedor](#)