



Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

N.093/2025

Pelo presente instrumento particular de contrato, originário do **Processo de Dispensa de Licitação nº 032/2025**, o **MUNICÍPIO DE TAQUARI**, entidade de direito público interno, inscrito no CNPJ/MF sob o n. 88.067.780/0001-38, com sede à Rua Osvaldo Aranha, 1790, em Taquari, RS, representado pelo Prefeito Municipal, Sr. André Luis Barcellos Brito, brasileiro, casado, inscrito no CPF nº 562.144.300-44, residente e domiciliado neste Município, doravante denominado **CONTRATANTE** e de outro lado, a empresa **CONVERT COMPANY LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 86.848.488/0001-27, estabelecida à Avenida Doutor Alvaro Severo de Miranda, nº 1106, sala 801, Bairro Cidade Nova, no município de Passo Fundo, RS, CEP: 99022-032, neste ato representada por seu Sócio Administrador Sr. Jarbas Leite, inscrito no CPF sob o nº 388.446.480-91, residente e domiciliado em Passo Fundo, RS, neste ato denominado **CONTRATADA**, declaram terem justos e contratados entre si, mediante as cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA

I. DO OBJETO:

I.1. Contratação da empresa supra qualificada para o fornecimento de serviço de central telefônica IP (Voice IP) em ambiente Cloud, incluindo licenciamento de software, estrutura de URA inteligente e suporte para até 100 usuários, para o município de Taquari/RS, nos termos do processo protocolado sob o nº 3620/2025.

CLÁUSULA SEGUNDA

II. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

II.1. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS:

II.1.1. PABX-IP

II.1.1.1. A solução será disponibilizada em ambiente de **nuvem Tier 1**, hospedada exclusivamente em **datacenter localizado no Brasil**.

II.1.1.2. O **datacenter** deve atender aos mais altos padrões de **segurança, compliance e certificações internacionais**, incluindo **ISO 27001, ISO 27701, SOC 1/2/3, PCI DSS e conformidade com a LGPD**.

II.1.1.3. Toda a infraestrutura será provisionada em **zonas de disponibilidade (AZs)** distintas, garantindo **alta disponibilidade e resiliência contra falhas**.

II.1.1.4. O sistema deve possuir **arquitetura x86**.

II.1.1.5. Deve ser **puramente IP**, com suporte à **integração de telefonia TDM** por meio de **gateways SIP em nuvem**, compatíveis com **ISDN, R2Digital e troncos analógicos**.

II.1.1.6. O sistema deve ser **desenvolvido sob plataformas abertas**, utilizando **software livre**.

II.1.1.7. O **controle da solução** deve ser **centralizado**, permitindo **gerenciamento de ramais, filas, gravações, relatórios e políticas de segurança** por meio de **portal web seguro (HTTPS)**.





Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul



II.1.1.8. Deve permitir o **controle de chamadas, sinalização, plano de encaminhamento, plano de numeração e aplicação de políticas de segurança.**

II.1.1.9. O ambiente virtualizado deve possuir **interfaces de rede virtuais 10/100/1000 Mbps**, com suporte a **VLANs (IEEE 802.1Q).**

II.1.1.10. Deve implementar **QoS conforme padrão IEEE 802.1p**, garantindo **prioridade de tráfego de voz sobre dados.**

II.1.1.11. Deve implementar **IPv4 e IPv6 de forma nativa.**

II.1.1.12. A arquitetura deve prever **alta disponibilidade**, com **redundância entre zonas de disponibilidade e failover automático em caso de falha.**

II.1.1.13. O sistema deve operar com **discos de estado sólido (SSD)**, garantindo **alto desempenho e baixa latência.**

II.1.1.14. As **gravações de chamadas** devem ser armazenadas em **storage S3**, com **durabilidade de 99,999999999% (11 9s).**

II.1.2. SOFTWARE

II.1.2.1. Deve poder implantar **serviços de VPN** (OpenVPN, IPsec/GRE, L2TP) tanto no modo **cliente quanto servidor**, integrando redes locais à nuvem.

II.1.2.2. Deve disponibilizar **serviço de NTP em nuvem**, para **sincronização de horário** de todos os aparelhos e dispositivos conectados.

II.1.2.3. Deve possuir **conexão segura e criptografada** com telefones IP, utilizando **TLS e SRTP**, além de **firewall em múltiplas camadas.**

II.1.2.4. Deve disponibilizar **interface para manutenção do auto-provisionamento** de terminais.

II.1.2.5. Deve suportar os **CODECs G.711U, G.711A, G.729, GSM, G.722 e H.264** (vídeo).

II.1.2.6. Deve suportar **Fax Passthrough e T.38.**

II.1.2.7. Deve suportar o **controle de chamadas entre diferentes redes IP**, incluindo **ambientes híbridos (on-premises + cloud).**

II.1.2.8. Deve suportar no mínimo **150 (cento e cinquenta) chamadas simultâneas**, com **possibilidade de expansão** conforme necessidade do contratante.

II.1.2.9. Deve armazenar em **sistema de LOG centralizado** as informações de telefonia por **no mínimo 120 dias.**

II.1.2.10. Deve possuir **backup automático diário** da configuração geral do sistema, incluindo banco de dados, armazenado em **storage S3 com retenção mínima de 120 dias.**

II.1.2.11. Deve suportar a **interligação através do protocolo SIP nativamente**, sem necessidade de hardware adicional.





Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul



II.1.2.12. Deve permitir **compartilhamento de status de ramais (BLF/Presence)** entre sistemas interligados por SIP.

II.1.2.13. Todas as **facilidades de telefonia** (transferência, desvio, conferência, rechamada) devem ser **transparentes entre sistemas interligados**.

II.1.2.14. Deve disponibilizar **interfaces de monitoramento** para PSTN, GSM, FXS e FXO, quando interligados via **gateways SIP externos**.

II.1.2.15. Deve suportar o **entroncamento digital** com as sinalizações **ISDN (PRI e BRI)**, **R2Digital** e **tronco analógico**, via **gateways homologados**.

II.1.2.16. Deve disponibilizar **interface de agenda compartilhada web**, permitindo **originar chamadas e enviar SMS**.

II.1.2.17. Deve manter **canal VPN seguro** entre a **cloud** e a **contratada**, para **manutenção, configuração e atualização do sistema**.

II.1.2.18. Toda a operação deve estar **protegida por mecanismos de segurança do cloud provider**.

II.1.2.19. As **gravações** devem poder ser **acessadas via portal web seguro**, com **filtros por data, hora, origem, destino e ramal**.

II.1.2.20. A solução deve garantir **continuidade de negócios**, com:

1. **Snapshots automáticos das instâncias**;
2. **Replicação cross-region** (quando contratado);
3. **Failover automático** em múltiplas zonas de disponibilidade.

II.1.3. CONTROLE E PROCESSAMENTO DE CHAMADAS

II.1.3.1. Efetuar a sinalização de controle para o estabelecimento e desconexão de chamadas;

II.1.3.2. Efetuar a sinalização e interface com os gateways para integração da rede de telefonia pública com ambiente de telefonia IP;

II.1.3.3. Possibilitar a criação de categorias distintas a serem aplicadas a cada usuário, permitindo restringir acesso a chamadas de emergência, internas, locais, DDD ou DDI, de conformidade com o perfil de cada usuário;

II.1.3.4. Os ramais deverão suportar os protocolos SIP, PJSIP;

II.1.3.5. Implementar o sistema de numeração E.164;

II.1.3.6. Os ramais devem ter toques diferenciados entre ligações externas, internas;

II.1.3.7. Deve ser possível configurar diferentes classes de música para os ramais;

II.1.3.8. Implementar mecanismos que restrinjam a transferência de chamadas externas para dispositivo externo;

II.1.3.9. Permitir reproduzir o nome do contato cadastrado no sistema, em ligações de entrada ou saída através de um sistema de text-to-speech externo;





Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul



II.1.3.10. Implementar o serviço de call-back, sendo ativado via chamada ou sms;

II.1.3.11. Possuir serviço de blacklist para rejeitar ligações indesejadas;

II.1.3.12. A implementação de SIP deve ser compatível com estas RFCs:

II.1.3.12.1. SIP LineSide: 3261, 3262, 3264, 3265, 3311, 3515 e 3842;

II.1.3.12.2. SIP TrunkSide: 2833, 2976, 3261, 3262, 3264, 3265, 3311, 3323, 3325, 3515 e 3891

II.1.3.13. Implementar seleção automática de rota;

II.1.3.14. Implementar as seguintes facilidades para os usuários:

II.1.3.14.1. Informar ao usuário quando o ramal possuir uma facilidade ativada;

II.1.3.14.2. Transferência assistida;

II.1.3.14.3. Transferência cega;

II.1.3.14.4. Pêndulo;

II.1.3.14.5. Conferência a três;

II.1.3.14.6. Não Perturbe;

II.1.3.14.7. Desvio de todas as chamadas;

II.1.3.14.8. Desvio Correio de Voz;

II.1.3.14.9. Desvio externo;

II.1.3.14.10. Desvio Remoto;

II.1.3.14.11. Desvio em caso de ocupado;

II.1.3.14.12. Desvio em caso de não atendimento;

II.1.3.14.13. Serviço noturno;

II.1.3.14.14. Captura em grupo;

II.1.3.14.15. Captura individual;

II.1.3.14.16. Cadeado eletrônico;

II.1.3.14.17. Chamada em espera;

II.1.3.14.18. Verificação de facilidades ativadas no ramal;

II.1.3.14.19. Intrusão;

II.1.3.14.20. Intercalação silenciosa;

II.1.3.14.21. Whisper;

II.1.3.14.22. Desativar todas as facilidades;

II.1.3.14.23. Consultar o último número discado;

II.1.3.14.24. Rediscar o último número;

II.1.3.14.25. Possuir a facilidade de disa;

II.1.3.14.26. Deve ser possível criar vários serviços de parking para setores diferenciados;

II.1.3.14.27. Rechamada;

II.1.3.14.28. Busca Pessoa - O busca pessoa pode ser acionado via ramal, ou através de texto na própria interface web do busca pessoa utilizando um serviço externo de tts;

II.1.3.15. Suportar a criação ilimitadas de grupos de ramais, podendo ser linear, cíclico ou tocar todos os ramais Presença;

II.1.3.16. Possuir sistema de número único, onde o usuário seleciona o destino de seu número único para algum destino via web;

II.1.3.17. Possuir um sistema de rota de menor custo;

II.1.3.18. Suportar transbordo de rotas, em caso de rota ocupada ou indisponível.





Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul



II.1.4. SEGURANÇA

II.1.4.1. Implementar segurança baseada em, no mínimo, dois níveis de acesso para administração do equipamento;

II.1.4.2. Implementar um Firewall, baseado em IPTABLES, para permitir ou negar acesso às redes determinadas para;

II.1.4.3. Implementar mecanismo para automaticamente bloquear acessos maliciosos vindo da internet.

II.1.5. GRAVAÇÃO DE CHAMADAS

II.1.5.1. Suportar a gravação de todas as chamadas telefônicas;

II.1.5.2. Permitir selecionar qual tipo de chamada deve ser gravada, como entrada externa, saída externa e ligações internas;

II.1.5.3. Permitir a gravação parcial do sistema, onde pode ser configurado quais ramais, filas ou números que deverão ser gravados;

II.1.5.4. Permitir a gravação via facilidade (ondemand), onde o áudio pode ser configurado para ser enviado por e-mail.

II.1.5.5. O sistema deve avisar as partes quando a gravação foi iniciada;

II.1.6. CONTATOS / PRESENÇA

II.1.6.1. Disponibilizar uma interface de agenda compartilhada WEB, de onde podem ser executadas ligações e enviados SMS;

II.1.6.2. Essa agenda deve conter grupos para manutenção dos usuários e contatos.

II.1.6.3. A agenda deve permitir a possibilidade de integração com um gerenciador de domínio (AD/LDAP);

II.1.6.4. Deve permitir a possibilidade de presença, a onde o usuário consegue definir onde está, e através de um número único, ser localizado em seu dispositivo preferencial.

II.1.6.5. A manutenção da presença dever ser feita via WEB.

II.1.6.6. Deve ser possível o cadastro de senhas através de interface WEB;

II.1.6.7. Deve ser disponibilizado uma ferramenta para auditoria das ações executadas nas interfaces WEB de gestão e de agenda.

II.1.6.8. Deve fornecer permissões granulares, permitindo que alguns usuários possam escutar gravações e outros não.

II.1.7. MESA TELEFONISTA

II.1.7.1. Oferecer a possibilidade de atendimento, interligado a um telefone (ou não), com monitoramento dos ramais e da fila de atendimento.





Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul



II.1.7.2. Disponibilizar de forma fácil para o usuário o status dos ramais do sistema, bem como o nome dos contatos.

II.1.7.3. Deve pertencer ao mesmo sistema instalado no appliance.

II.1.7.4. Deve permitir que ligações sejam efetuadas, atendidas, transferidas e ativadas facilidades totalmente pelo teclado sem necessidade de uso de mouse.

II.1.7.5. Autenticação do sistema pode ser integrada ao gerenciador de domínio AD (activedirectory) LDAP (LightweightDirectory Access Protocol)

II.1.8. SEGURANÇA

II.1.8.1. Deve implementar segurança baseada em, no mínimo, dois níveis de acesso para administração do equipamento;

II.1.8.2. Deve implementar um Firewall, baseado em IPTABLES, para permitir ou negar acesso às redes determinadas para

II.1.9. CONFERÊNCIA

II.1.9.1. Deve permitir a criação de áudio conferências.

II.1.9.2. A sala deve permitir ações de moderador. Este moderador pode remover e silenciar os participantes;

II.1.9.3. Suportar vídeo com codec H264;

II.1.9.4. Permitir transmissão do vídeo através de um evento dtmf por voz ou escolha do moderador;

II.1.9.5. Deve permitir a criação de, no mínimo, 8 salas de conferências simultâneas;

II.1.9.6. Deve implementar um número de acesso para as salas de conferência, para que os participantes disquem para este número e sejam automaticamente inseridos na áudio conferência;

II.1.10. URA

II.1.10.1. Deve estar integrada no equipamento de telefonia IP devendo suportar no mínimo estas funcionalidades:

II.1.10.1.1. Atender a uma chamada direcionada pelo sistema de sinalização;

II.1.10.1.2. Possuir atendimento automático com número ilimitado de menus e sub menus permitindo ao usuário interação diversa;

II.1.10.1.3. Suportar entrada de dtmf ou voz (Através de serviço externo speech-to-text) para a escolha das opções dos menus e sub menus;

II.1.10.1.4. Suportar consulta a serviços externos como: erp, crm, banco de dados, etc;

II.1.10.1.5. Suportar regras de horário, por dia do mês, mês, dia da semana;

II.1.10.1.6. Permitir a entrada de informações por parte do usuário, para integração com sistemas externos;

II.1.10.1.7. Armazenar informações da ligação para relatórios, como ranking de opções, origem por opção;





Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul



II.1.10.2. A URA deverá ser dimensionada para permitir o atendimento de todos os troncos da central. A unidade deverá ser parte integrante da central, não sendo admitidos módulos externos;

II.1.11. FILA

II.1.11.1. Deve ter suporte a informações sobre a posição na fila e tempo estimado de atendimento para o chamador;

II.1.11.2. Deve ter suporte a informação do tempo de espera da ligação para o agente na hora do atendimento;

II.1.11.3. Deve suportar integração com sistemas externo no atendimento da ligação, permitindo informações da ligação para sistema como crm, erp, etc;

II.1.11.4. Deve suportar as seguintes estratégias de toque:

II.1.11.4.1. Chama todos os membros disponíveis

II.1.11.4.2. Direciona a ligação para o agente que está a mais tempo sem receber ligações

II.1.11.4.3. Direciona a ligação para o agente que tem menos ligações atendidas, linear

II.1.11.4.4. Direciona a ligação para o primeiro agente livre da fila e ciclico;

II.1.11.4.5. Direciona a ligação uniformemente entre os agentes

II.1.11.5. Suporte mensagens personalizadas que são reproduzidas durante a música de espera, quando o chamador está aguardando na fila;

II.1.11.6. As filas devem permitir login, logout, pause e unpauses dos agentes através de facilidades;

II.1.11.7. As filas devem permitir login, logout, pause e unpauses dos agentes através de uma interface web por parte de um administrador.

II.1.12. SERVIDOR DE FAX E CAIXA POSTAL

II.1.12.1. A aplicação de servidor de fax e caixa postal deve suportar e implementar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

II.1.12.1.1. O sistema de correio de voz deverá suportar a quantidade de contas conforme o número de ramais IP do tipo da central;

II.1.12.1.2. O sistema de correio de voz deverá ser capaz de enviar os recados deixados na caixa postal de voz, na forma de um arquivo de áudio no formato WAV ou MP3 para a caixa de e-mail de cada um dos usuários dos ramais;

II.1.12.1.3. Os ramais devem desviar as ligações para o correio de voz através do código de facilidade;

II.1.12.1.4. O Correio de voz deve ser ativado nos ramais em caso de não atendimento ou ramal ocupado;

II.1.12.1.5. O sistema deverá ser parte integrante da central, sendo vedada a utilização de módulos externos;

II.1.12.1.6. Permitir o recebimento de fax, e a possibilidade de ser enviado e-mail para o responsável;

II.1.12.1.7. Permitir o envio de fax através de um arquivo enviado para dentro do sistema;

II.1.13. TARIFADOR

II.1.13.1. Deverá pertencer ao mesmo sistema operacional, instalado no appliance, não podendo ser externo a solução, devendo suportar no mínimo estas funcionalidades:





Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul



- II.1.13.1.1. Deverá possuir interface WEB amigável para consulta;
- II.1.13.1.2. Deverá conter os seguintes relatórios:
- II.1.13.1.3. Ligações por Área;
- II.1.13.1.4. Ligações por Setor;
- II.1.13.1.5. Ligações por Centro de Custo;
- II.1.13.1.6. Ligações por Ramal;
- II.1.13.1.7. Os relatórios devem conter, no mínimo:
- II.1.13.1.8. Detalhamento de ligações (apresentando ramal de origem, data/hora de início, data/hora de fim, número e local de destino, tipo e custo parcial e total), totais parciais ou somente total geral, de acordo com a necessidade do usuário;
- II.1.13.1.9. Filtro por tipo de ligação: Só originadas, só recebidas, só internas ou todas;
- II.1.13.1.10. Filtro por método de cálculo: Ligação gratuita, para celular, serviço, VoIP, DDI, DDD, local e outros;
- II.1.13.1.11. Permitir seleção de período por data e hora;
- II.1.13.1.12. Deverá possuir módulo para exportação dos dados para formato TXT, PDF e/ou de planilha eletrônica;

II.1.14. SMS

II.1.14.1. O Sistema deverá oferecer envio de SMS através dos chips ou integração com serviço externo;

II.1.14.2. Os SMS devem poder ser organizados por campanha;

II.1.14.3. Deve ser possível gerar relatórios dos SMS enviados;

II.1.14.4. Deve ser possível gerar relatórios dos SMS recebidos;

II.1.15. SISTEMA DE DISCAGEM AUTOMÁTICA (DISCADOR)

II.1.15.1. O sistema deverá ser capaz de criar campanhas contendo informações de pessoas que deverão ser contatados através da central de atendimento do município;

II.1.15.2. A campanha que trata o item anterior será uma lista contendo, no mínimo o telefone, nome do paciente e outras informações a serem definidas pelo município na qual a central irá realizar chamadas e no caso do atendimento, transferir a referida chamada para o ramal/fila previamente configurado;

II.1.16. INTERFACE DE CONFIGURAÇÃO

II.1.16.1. Implantação, configuração e parametrização do Sistema de Gerenciamento WEB para o controle dos ramais, rotas de entrada e saída, relatórios diversos, na língua português do Brasil;

II.1.16.2. Interface com os seguintes recursos:

II.1.16.2.1. Alterações em Real-Time sem necessidade de reiniciar o servidor;

II.1.16.2.2. Relatórios customizáveis, em português;

II.1.16.2.3. Sala de Conferência;

II.1.16.2.4. Correio de voz (voice-mail);

II.1.16.2.5. Proteção com senha de acesso;

II.1.16.2.6. Entrega do correio de voz via correio eletrônico(e-mail);

II.1.16.2.7. Notificação visual de mensagens através do display para telefones IP's ou Softphones;

II.1.16.2.8. Programação "noturna";





Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul



II.1.16.2.9 Programação por horário

II.1.16.2.10. Sistema de Autoatendimento:

1. Unidade de Resposta Audível (URA);
2. Transmissão / Recepção FAX;
3. Agenda Telefônica Pessoal;
4. Conferência de áudio;
5. Número de salas ilimitado;
6. Controle de Acesso e configuração de salas de Conferência;
7. Criação de usuários unificados, alterações de configurações de grupos, usuários e ramais, feitas em TEMPO REAL, sem necessidade de reinicialização dos serviços/servidor de PBX IP;
8. Criação centralizada de usuários (SIP / IAX);
9. Gerenciamento de rotas;

II.1.16.2.11. Registro detalhado das ligações:

1. Sistema de bilhetagem para controle financeiro;
2. Ramal local e remoto (Internet);
3. Integração de padrões;
4. Integração com outras tecnologias de voz;
5. Serviço unificado aos usuários, independentemente do tipo de conexão;
6. Interoperabilidade com diferentes padrões de VoIP;

II.1.16.2.12. Administração de cadastros:

1. Cadastro de Ramais;
2. Cadastro de Grupos de Ramais;
3. Cadastro de Filas de Atendimento;
4. Cadastro de Troncos;
5. Cadastro de Voicemail;
6. Cadastro de Salas de Conferência;
7. Cadastro de Centro de Custos;

II.1.16.2.13. Monitoramento de ambiente:

II.1.16.2.14. Monitoramento Sistema;

II.1.16.2.15. Status do PBX;

II.1.16.2.16. Consumo de recursos de hardware;

II.1.16.2.17. Estatísticas gerais de Operação;

II.1.16.2.18. Monitoramento de operações:

1. Status de Ramais;
2. Status de Ligações em curso;
3. Status Troncos;

II.1.16.2.19. Relatório de chamadas:

1. Relatório de Registro de chamadas;
2. Acompanhamento de fluxo por chamada;
3. Agrupamento de chamadas por centro de Custos;

II.1.16.2.20. Funcionalidades de chamadas:

1. Música em espera;
2. Música na transferência;
3. Baseado no padrão mp3;

II.1.16.2.21. Transferência de chamadas:

1. Siga-me incondicional;
2. Siga-me se ocupado;
3. Siga-me em caso de não-atendimento;
4. Estacionamento de chamadas;
5. Captura de chamada em grupo;





Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul



6. Captura de chamada de ramal;
7. Direcionamento automático de chamadas externas para ramal;
8. Grupo de chamadas;
9. Painel de Operadora;
10. Não perturbe;

II.1.17. MONITORAMENTO E RELATÓRIOS

II.1.17.1. O monitoramento deve analisar as informações contidas na solução e gerar indicadores e relatórios com os seguintes dados:

II.1.17.1.1. Painel WEB de monitoramento do status dos ramais em tempo real;

II.1.17.1.2. Mostrar informações dos ramais que efetuaram desvios;

II.1.17.1.3. Permitir filtro por ramal e usuário customizado para a aplicação rodar em Smart TV's;

II.1.17.1.4. Monitoramento de Filas de atendimento Web, mostrando as chamadas de entrada, os agentes disponíveis e seus devidos status em tempo real;

II.1.17.1.5. O Painel deve permitir opções avançadas, como login, logoff e pausa de Agentes de Filas viaWeb;

II.1.17.1.6. O painel deve conter informações sobre o nível de atendimento na fila no dia, como total de ligações, média de espera e percentual de abandono;

II.1.17.1.7. Deve ter acesso fácil a um registro completo do ramal, informado IP de login, resumo dia das ligações do usuário e ações executadas dentro de Fila;

II.1.17.1.8. Gerar relatórios por ramais, filas e centros de custo;

II.1.17.1.9. Gerar resumos onde se encontram informações para ligações para as filas sem determinados períodos;

II.1.17.1.10. Escutar e baixar as gravações das ligações diretamente a partir da Web;

II.1.17.1.11. O sistema deve oferecer a possibilidade do envio de relatórios via e-mail periodicamente referentes a Ligações Externas, Ligações das Filas, Tarifador e URA;

II.1.17.1.12. Os relatórios de filas enviados por e-mail devem apresentar as informações de maneira clara, considerando os principais

II.1.17.1.13. indicadores (média de espera, percentual de abandono) em imagens e utilizando cores para definir níveis de serviço;

II.1.17.2. Os relatórios de filas devem conter o detalhamento do universo analisado em anexo e resumo de ligações não atendidas no período;

II.1.18. GERENCIAMENTO

II.1.18.1. O sistema disponibiliza um portal de gerenciamento e gestão.

II.1.18.2. O portal é acessível via WEB, com tráfego seguro (HTTPS) e construído tendo em vista padrões de segurança como OWASP Top Ten.

II.1.18.3 Os usuários podem ter diferentes permissões de acesso, limitando quais os recursos e quais os ramais e filas que este tem acesso.

II.1.18.4 O portal permite a criação e gerenciamento de ramais, filas e usuários.

II.1.18.5 O portal permite a auditoria do que está acontecendo no sistema, bem como a visualização de logs, configurações de rede e IP.

II.1.18.6 O portal conta com ferramentas de pesquisa positiva e negativa para fins de LGPD.





Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul



II.1.18.7 O portal é totalmente orientado a APIs, sendo todos os métodos disponíveis através dele, podendo ser consumidos através de APIs. Nele também está disponível a documentação destas.

II.1.19 SOFTPHONE:

II.1.19.1. Deve ter integração com a agenda do sistema

II.1.19.1.1. Ter suporte a BLF;

II.1.19.1.2. Suporte codec G711;

II.1.19.1.3. Suporte SRTP;

II.2. CHAMADOS DE SUPORTE TÉCNICO

II.2.1. Deverá fornecer Sistema de informação, na plataforma Web, para gestão de chamados de suporte técnico.

II.2.2. Os chamados poderão ser abertos a qualquer hora do dia ou da noite, tanto em dias úteis, como nos finais de semana, feriados e pontos facultativos. Em caso de indisponibilidade do sistema de gestão de chamados provido pelo CONTRATANTE, os chamados poderão ser abertos por meio de telefone local ou de discagem gratuita. Uma notificação da abertura dos chamados abertos será encaminhada para endereço eletrônico indicado pelo CONTRATADO, que fará uso do sistema de gestão de chamados, para atualizar as informações relacionadas ao atendimento de cada chamado.

II.2.3. SEVERIDADE DOS CHAMADOS DE SUPORTE TÉCNICO

II.2.3.1. Os chamados de suporte técnico serão classificados por severidade, dependendo do impacto que o problema a ser resolvido possa causar ao ambiente computacional do Tribunal, sendo possíveis os seguintes níveis de severidade:

II.2.3.1.1. severidade 1 – chamado para restabelecer serviço de TI que esteja parado;

II.2.3.1.2. severidade 2 – chamado para restabelecer serviço de TI que não esteja operando corretamente, apresente problema de desempenho ou esteja sob risco de parada;

II.2.3.1.3. severidade 3 – chamado para esclarecimento de dúvidas, configurações do ambiente e resolução de problemas de baixo risco;

II.2.3.1.4. severidade 4 – chamados executados por meio de ordens de serviço, que são destinados à elaboração de diagnóstico, avaliação e tuning de ambiente, resolução de problemas, customização de funcionalidades, documentação de procedimentos implementação de procedimentos de evolução de versão de produto e aplicação de melhorias e correções.

II.2.3.2. NÍVEIS DE CHAMADOS

II.2.3.2.1. Níveis de chamados são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar fatores como qualidade, desempenho e disponibilidade dos serviços. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados à severidade e ao estado dos chamados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pelo CONTRATADO e pelo CONTRATANTE, conforme tabelas adiante.

II.2.3.3. INDICADORES OPERACIONAIS





Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul



Nº	Indicador	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida
1	Tempo de início de atendimento de chamado de severidade 1	$\text{Data/hora do início do atendimento do chamado} - \text{Data/hora da abertura do chamado}$	horas corridas	$\leq 0,5$
2	Tempo de reinício de atendimento de chamado de severidade 1	$\text{Data/hora do reinício do atendimento do chamado} - \text{Data/hora da reabertura do chamado}$	horas corridas	≤ 1
3	Tempo de solução de chamado de severidade 1	tempo total do chamado no estado "Em andamento"	horas corridas	≤ 4
4	Tempo de início de atendimento de chamado severidade 2	$\text{Data/hora do início do atendimento do chamado} - \text{Data/hora da abertura do chamado}$	horas úteis	≤ 4
5	Tempo de reinício de atendimento de chamado severidade 2	$\text{Data/hora do reinício do atendimento do chamado} - \text{Data/hora da reabertura do chamado}$	horas úteis	≤ 2
6	Tempo de solução de Chamado severidade 2	Tempo total do chamado no estado "Em andamento"	horas úteis	≤ 8
7	Tempo de início de atendimento de chamado severidade 3	$\text{Data/hora do início do atendimento do chamado} - \text{Data/hora da abertura do chamado}$	horas úteis	≤ 16
8	Tempo de reinício de atendimento de chamado severidade 3	$\text{Data/hora do reinício do atendimento do chamado} - \text{Data/hora da reabertura do chamado}$	horas úteis	≤ 8
9	Tempo de solução de Chamado severidade 3	tempo total do chamado no estado "Em andamento"	dias úteis	≤ 5
10	Tempo de início de atendimento de chamado de severidade 4	$\text{Data/hora do início do atendimento do chamado} - \text{Data/hora da abertura do chamado}$	dias úteis	≤ 3
11	Tempo de reinício de atendimento de chamado de severidade 4	$\text{Data/hora do reinício do atendimento do chamado} - \text{Data/hora da reabertura do chamado}$	dias úteis	≤ 1
12	Tempo de entrega de OS	$\text{Data da entrega da OS} - \text{Data/hora do início do atendimento do chamado}$	dias úteis	≤ 10
13	Tempo de atraso de OS	$\text{Data da entrega do chamado filho} - \text{Data do término acordada na OS}$	dias úteis	≤ 5
14	Taxa de rejeição de serviços	$\frac{\sum (\text{Número de rejeições de chamados entregues no período})}{\sum (\text{Número de chamados do período})}$	valor	$\leq 0,2$
15	Tempo de aceite de chamado pelo TCU	$\text{Data do aceite do chamado} - \text{Data da entrega do chamado}$	dias úteis	≤ 7





Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul



II.3. CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

II.3.1. Realizar a integração completa da solução, assegurando a migração e a continuidade de todas as funcionalidades da solução anterior, incluindo troncos SIP.

II.3.2. Efetuar a transferência de conhecimento técnico ao Departamento de Informática do Município, por meio de treinamento prático e documentação adequada.

II.3.3. Prestar acompanhamento e suporte técnico gratuito pelo período de 30 (trinta) dias após a conclusão da implantação.

II.3.4. Disponibilizar suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato.

II.3.5. Garantir a execução de **atualizações corretivas e evolutivas** necessárias ao pleno funcionamento da solução.

CLÁUSULA TERCEIRA

III. DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA:

III.1. Do Prazo de Execução:

III.1.1. A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços a partir da data de início da vigência do presente instrumento.

III.2. Da Vigência:

III.2.1. O presente contrato vigorará pelo prazo de 12 meses, a contar de 20 de outubro de 2025, na forma do artigo 105, da Lei nº 14.133/2021, podendo ser renovado, caso haja interesse das partes e vantajosidade da prorrogação, nos termos do artigo 107 da mesma lei.

CLÁUSULA QUARTA

IV. DAS OBRIGAÇÕES:

IV.1. Constituem obrigações do CONTRATANTE

IV.1.1. Efetuar o pagamento ajustado;

IV.1.2. Fornecer à Contratada pleno acesso às informações necessárias para execução dos serviços contratados;

IV.1.3. Determinar, através do fiscal anuente do contrato, todas as condições para a execução do presente contrato.

IV.1.4. Disponibilizar livre acesso ao pessoal técnico da CONTRATADA.

IV.2. Constituem obrigações da CONTRATADA:

IV.2.1. Fornecer o objeto deste contrato de acordo com as especificações do presente instrumento, do processo de origem e proposta comercial, responsabilizando-se pela exatidão do fornecimento, com a alocação dos serviços necessários ao perfeito cumprimento das Cláusulas Contratuais;

IV.2.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078 de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;





Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul



IV.2.3. Obedecer aos prazos estabelecidos para execução dos serviços e cumprir todas as exigências editalícias e contratuais;

IV.2.4. Prestar os serviços com pessoal próprio, utilizando profissionais capacitados e em número suficiente para o fiel cumprimento do contrato;

IV.2.5. Reparar, exclusivamente às suas custas, todos os defeitos, erros, falhas, omissões e quaisquer outras irregularidades verificadas durante a vigência do contrato;

IV.2.6. Não disponibilizar dados, relatórios ou qualquer outro tipo de informação a terceiros, sem prévia e expressa autorização da Contratante;

IV.2.7. Não transferir, total ou parcialmente, o objeto desta licitação para terceiros;

IV.2.8. Responsabilizar-se, pela idoneidade e pelo comportamento de seus empregados, prepostos ou subordinados, e, ainda, responder pelos danos, dolosos ou culposos, causados pelos mesmos ao Contratante ou a terceiros na execução do contrato;

IV.2.9. Manter em dia o pagamento do salário do pessoal alocado aos serviços, bem como dos respectivos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato, conforme exigência legal, sendo esses de sua inteira responsabilidade;

IV.2.10. A empresa contratada fica proibida de criar ônus, seja por taxas, serviços ou encargos não previstos na legislação e não autorizados expressamente pelo contratante;

IV.2.11. Cumprir, ao longo de toda a execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas;

IV.2.12. Comprovar, sempre que solicitado pela Administração, o cumprimento do disposto no item supra;

IV.2.13. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do órgão contratante ou de agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, conforme art.48, parágrafo único, da Lei 14.133/2021;

IV.2.14. Manter durante toda a execução deste contrato, em compatibilidade com as obrigações ora assumidas, todas as condições da habilitação e qualificação apresentadas para contratação.

CLÁUSULA QUINTA

V. DAS GARANTIAS:

V.1. Garantia de execução:

V.1.1. Não houve exigência de garantia de execução contratual para a presente contratação.

V.2. Garantia dos Serviços:

V.2.1. Nos termos do art. 3º combinado com o art. 39, VIII, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1.990 – Código de Defesa do Consumidor, é vedado o fornecimento de qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se as normas especificadas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade





Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul



credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normatização e Qualidade Industrial (CONMETRO).

CLÁUSULA SEXTA

VI. DO VALOR E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

IV.1. Pelos serviços ora contratados será pago:

IV.1.1. Implantação remota: R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), em pagamento único, a ser efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias após o recebimento da nota fiscal/ fatura, mediante confirmação do serviço e liberação pelo fiscal anuente.

IV.1.2. Licenças: R\$ 1.095,00 (um mil, noventa e cinco reais) mensais, totalizando a importância de R\$ 13.140,00 (treze mil, cento e quarenta reais) no período de 12 meses, conforme valores discriminado na proposta comercial.

IV.1.2.1. O pagamento será efetuado até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante apresentação de nota fiscal/ fatura e liberação pelo fiscal anuente do contrato, por intermédio da Tesouraria do Município.

IV.1.2.1. No valor mensal das licenças estão inclusos os serviços de suporte técnico e manutenção dos sistemas.

IV.2. A nota fiscal/fatura emitida pela Contratada deverá conter, em local de fácil visualização, a indicação do número do empenho, do contrato e do processo de origem, a fim de se acelerar o trâmite de recebimento e posterior liberação do documento fiscal para pagamento.

IV.3. Ocorrendo atraso no pagamento, os valores poderão ser corrigidos monetariamente pelo IGPM/FGV do período, ou outro índice que vier a substituí-lo, e a Administração compensará a Contratada com juros de 0,5% ao mês, *pro rata*.

IV.4. Não serão efetuados quaisquer pagamentos enquanto perdurar pendência de liquidação de obrigações, em virtude de penalidades impostas à CONTRATADA, ou inadimplência contratual.

CLÁUSULA SÉTIMA

VII. DA ALTERAÇÃO DE PREÇO E DO REAJUSTE:

VII.1. O contrato poderá ser alterado unilateralmente, nas mesmas condições, nas hipóteses previstas no Artigo 124, inciso I, dentro do limite legal, nos termos no artigo 125, da Lei 14.133/2021.

VII.2. O preço ajustado poderá ser alterado em caso de reequilíbrio econômico-financeiro decorrente de modificação dos encargos considerados na composição dos preços, ditada por alteração na Legislação Federal, Estadual ou Municipal, ou pela ocorrência de eventos extraordinários, imprevistos, imprevisíveis e onerosos, devidamente reconhecido em processo administrativo, em observância ao disposto no Artigo 124, II, “d”, da Lei 14.133/2021.

VII.3. No caso da presente contratação, que é de prestação continuada com possibilidade de renovações sucessivas, nos termos da Lei 14.133/2023, em caso de renovação, o valor contratado poderá, mediante requerimento da Contratada e aprovação do Contratante, ser reajustado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, observada a periodicidade de 12 (doze) meses, a contar da data da proposta comercial.

VII.3.1. Em razão da anualidade determinada pela Lei 10.192/2001, é vedado o reajuste com prazos inferiores ou superiores a um ano, sendo que, nos reajustamentos subsequentes ao primeiro, caberá a Administração levar em conta o índice acumulado apenas no último ano, o qual incidirá sobre o valor já atualizado do ajuste e não sobre o valor original do contrato.





Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul



VII.4. O prazo para resposta aos pedidos decorrentes dos itens “VII.2” e “VII.3” será de 01 (um) mês, contados, em regra, do protocolo do pedido.

VII.4.1. O prazo supra estabelecido poderá, excepcionalmente, ser contado da complementação da documentação, quando o pedido inicialmente apresentado não for instruído com todos os documentos necessários a comprovar o direito da Contratada.

CLÁUSULA OITAVA

VIII. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

VIII.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta da seguinte dotação orçamentária:

VIII.1.1. Órgão: 03 – Sec. Munic. De Administração e Recursos Humanos

Proj./Atividade: 2041 – Manutenção da Secretaria

3.3.9.0.40.00.00.00 – Serviço de Tecnol. da Inform. e Comun. - TI

Recurso: 001 - Livre;

Reduzida: 15260 - Manutenção da Secretaria.

CLÁUSULA NONA

IX. DAS RETENÇÕES:

IX.1. Estará sujeito às retenções tributárias e previdenciárias nos termos da legislação que regula a matéria.

CLÁUSULA DÉCIMA

X. DAS SANÇÕES:

X.1. O Contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

X.1.1. Dar causa à inexecução parcial ou total do contrato;

X.1.2. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

X.1.3. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

X.1.4. Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

X.1.5. Ensejar o retardamento da execução ou entrega do objeto sem motivo justificado;

X.1.6. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

X.1.7. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do instrumento contratual;

X.1.8. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

X.1.9. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

X.1.10. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013

X.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas no item “X.1.” deste instrumento as seguintes sanções:

X.2.1. Advertência por escrito;

X.2.2. Multa de no mínimo 0,5% (cinco décimos por cento) e no máximo de 30% (trinta por cento) do valor do objeto licitado ou contratado;

X.2.3. Impedimento de licitar e contratar, no âmbito da Administração Pública direta e





Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul



indireta do órgão licitante, pelo prazo máximo de 03 (três) anos;

X.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 03 (três) anos e máximo de 06 (seis) anos;

X.3. A penalidade de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções;

X.4. A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas no item “X.2” deste instrumento;

X.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente;

X.6. A aplicação das sanções previstas no item “X.2” deste instrumento, não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

X.7. A aplicação da sanção prevista no item “X.2.2”, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

X.8. Para aplicação das sanções previstas nos itens “X.2.3” e “X.2.4”, deste instrumento, requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

X.8.1. Na hipótese de deferimento de pedido de produção de novas provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis pela comissão, o licitante ou o contratado poderá apresentar alegações finais no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

X.8.2. Serão indeferidas pela comissão, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.

X.9. A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos nesta Lei ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

X.10. É admitida a reabilitação do licitante ou contratado perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, exigidos, cumulativamente:

X.10.1. Reparação integral do dano causado à Administração Pública;

X.10.2. Pagamento da multa;

X.10.3. Transcurso do prazo mínimo de 1 (um) ano da aplicação da penalidade, no caso de impedimento de licitar e contratar, ou de 3 (três) anos da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade;

X.10.4. Cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;





Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul



X.10.5. Análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos neste item.

X.11. A sanção pelas infrações previstas nos itens “X.1.6” e “X.1.10” do presente instrumento, exigirá, como condição de reabilitação do contratado, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.

X.12. Serão publicadas na imprensa oficial do órgão Contratante, as sanções administrativas previstas nos itens “X.2.3” e “X.2.4” deste instrumento, inclusive a reabilitação perante a Administração Pública.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA

XI. DA RESCISÃO E ALTERAÇÃO CONTRATUAL:

XI.1. O presente Contrato poderá ser rescindido:

XI.1.1. Por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas no inciso I, do art. 138, da Lei nº 14.133/2021, e com as consequências indicadas no art. 139 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Cláusula Décima;

XI.1.2. Consensualmente, nos termos do art. 138, inciso II, da Lei nº 14.133/2021;

XI.2. A extinção contratual deverá ser formalmente motivada nos autos de processo administrativo, assegurado à Contratada o direito à prévia e ampla defesa, verificada a ocorrência de um dos motivos previstos no art. 137, da Lei nº 14.133/2021.

XI.3. A Contratada reconhece os direitos da Contratante em caso de rescisão administrativa prevista no art. 115, da Lei nº 14.133/2021.

XI.4. O termo de rescisão será precedido de relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

XI.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

XI.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

XI.4.3. Indenizações e multas.

XI.5. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 124, da Lei nº 14.133/2021.

XI.5.1. A contratada é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, por conveniência da Administração, dentro do Limite permitido pelo art. 125, da Lei nº 14.133/2021, sobre o valor atualizado do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA

XII. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO:

XII.1. A gestão e a fiscalização do objeto do contrato serão realizadas conforme o disposto do Decreto Municipal nº 4.528 de 08/03/2023, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

XII.2. A gestão do contrato ficará sob a responsabilidade da Secretaria Municipal da Administração, que em conformidade com o art. 13, do Decreto Municipal 4.528/2023, designou a servidora Amanda Pereira Martins, como Gestor de Contratos, nos termos da Portaria nº 566/2023.

XII.3. A fiscalização do presente contrato ficará a cargo do Departamento de Informática que indicou o servidor Carlos Henrique da Silva, designado pela Portaria nº 538/2025, em conformidade com o art.º 14 do decreto suprarreferido, como responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução do contrato.





Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul



XII.4. Caberá ao fiscalizador do contrato, proceder às anotações das ocorrências relacionadas com a execução do objeto, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou impropriedades observadas.

XII.5. A fiscalização é exercida no interesse do Município, não exclui ou reduz a responsabilidade da CONTRATADA por qualquer irregularidade, inclusive perante terceiros e, na sua ocorrência, não implica corresponsabilidade do Município de Taquari ou de seus agentes e prepostos.

XII.6. Quaisquer exigências da fiscalização, inerentes ao objeto contratado, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para o Município de Taquari.

XII.7. O Município de Taquari se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, os serviços prestados em desacordo com as especificações e condições estabelecidas neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA

XIII. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS:

XIII.1. Em atendimento à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), as partes comprometem-se a observar integralmente as disposições legais referentes ao tratamento de dados pessoais eventualmente acessados, recebidos ou compartilhados no âmbito da execução do presente contrato.

XIII.2. A Contratada obriga-se a tratar os dados pessoais a que tiver acesso exclusivamente para os fins relacionados à prestação dos serviços, observando os princípios da finalidade, adequação, necessidade, segurança, prevenção e responsabilização, entre outros previstos na LGPD.

XIII.3. A Contratada compromete-se a adotar medidas técnicas e administrativas adequadas para garantir a segurança das informações, protegendo os dados pessoais contra acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

XIII.4. É vedado à Contratada compartilhar, divulgar ou utilizar, para qualquer fim diverso do previsto neste contrato, os dados pessoais obtidos em razão da execução contratual, salvo mediante autorização expressa do Município ou por exigência legal.

XIII.5. A Contratada deverá comunicar ao Município, de forma imediata, qualquer incidente de segurança que possa comprometer a integridade, confidencialidade ou disponibilidade dos dados pessoais sob sua responsabilidade no âmbito desta contratação.

XIII.6. O descumprimento das obrigações previstas nesta cláusula poderá ensejar a rescisão contratual, sem prejuízo das responsabilidades administrativas, civis e penais cabíveis.

XIII.7. As obrigações constantes desta cláusula permanecerão vigentes mesmo após a extinção deste contrato, enquanto perdurar a necessidade de guarda legal dos dados pessoais tratados durante sua vigência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA

XIV. DA ANTICORRUPÇÃO:

XIV.1. As partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas, a Lei de Improbidade Administrativa (Lei Federal nº 8.429/1992), a Lei Federal nº 12.846/2013 e seus regulamentos, e se comprometerem que, para execução deste contrato nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar, a quem quer que seja, aceitar ou se comprometer a aceitar, de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios indevidos





Município de Taquari

Estado do Rio Grande do Sul



de qualquer espécie, de modo fraudulento, que constituam prática ilegal ou de corrupção, bem como de manipular ou fraudar o equilíbrio econômico financeiro do presente contrato, seja de forma direta ou indireta, devendo garantir, ainda, que seus prepostos, administradores e colaboradores ajam da mesma forma.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA

XV. DOS CASOS OMISSOS:

XV.1. Os casos omissos serão decididos pela Contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA

XVI. DA VINCULAÇÃO:

XVI.1. O presente contrato vincula-se ao Processo de Dispensa de Licitação nº 032/2025, processado nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, com fundamento no Parecer Jurídico nº 733/2025, forte no artigo 75, II, da referida lei, e à proposta comercial contratada, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA

XVII. DA PUBLICAÇÃO:

XVII.1. A Contratante providenciará a publicação deste instrumento, por extrato, na imprensa oficial do Município, nos termos da Lei Municipal nº 4.447/2021, bem como sua integralidade, de acordo com o previsto na Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA

XVIII. DO FORO:

XVIII.1. As partes elegem o foro de Taquari, RS, para dirimir as questões porventura derivadas do presente contrato, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justos e contratados, firmam o presente em quatro vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas instrumentais abaixo assinadas.

Taquari, 16 de outubro 2025.

MUNICÍPIO DE TAQUARI-RS
Contratante

CONVERT COMPANY LTDA
Contratada

CARLOS HENRIQUE DA SILVA
Fiscal Anuente

TESTEMUNHAS

