



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

CETESB – Companhia Ambiental do Estado de São Paulo
Av. Professor Frederico Hermann Jr., 345 – CEP 05459-900
CNPJ: 43.776.491/0001-70 - I.E.: 109.091.375-18

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS – SETOR DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS E OBRAS

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 246/2026/300

Responsável: Thomas Jefferson Duarte

ENCERRAMENTO: 23 de abril de 2026 às 23h59.

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA, PELO PRAZO DE 12 (DOZE) MESES, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO AO SISTEMA DE TELEFONIA PABX VOIP DA CETESB – COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, ABRANGENDO APROXIMADAMENTE 1500 RAMAIS DISTRIBUÍDOS EM 47 AGÊNCIAS AMBIENTAIS, INCLUINDO SUPORTE TÉCNICO REMOTO EM MÚLTIPLOS NÍVEIS DE ATENDIMENTO. CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA QUE INTEGRAM ESTE EDITAL COMO ANEXO I.

A CETESB – COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO torna público que fará contratação, por DISPENSA DE LICITAÇÃO POR VALOR, do objeto referenciado, na data e horário acima indicados. A presente Dispensa de Licitação ocorrerá nos termos do art. 46, incisos I e II, do Regulamento Interno de Licitações da CETESB, conforme disposições da Lei Federal nº 13.303/2016, e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie.

CONDIÇÕES GERAIS DE PARTICIPAÇÃO:

1. A participação na presente DISPENSA de LICITAÇÃO implica e fará prova de que a empresa conhece e concorda com todas as especificações e condições da Cotação e seus anexos, com aceitação integral e irreatável de todos os seus termos, cláusulas e condições, submetendo-se às condições nele estabelecidas.
 - 1.1 A empresa vencedora deverá possuir registro no SICAF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores. A negativa em realizar o cadastro acarretará a desclassificação da proposta. Cadastramento gratuito disponível no site oficial:

www.gov.br/compras/pt-br/fornecedor
 - 1.2 Não ter dúvidas sobre quaisquer documentos que compõem a Cotação, não podendo reivindicar posterior desconhecimento ou falta de recebimento de quaisquer das partes que o integram.
 - 1.3 Ter conhecimento das disposições do Código de Conduta e Integridade da Cetesb, disponível em:

<https://www.cetesb.sp.gov.br/dx/api/dam/v1/collections/bfcd65f2-f451-4179-8843-4fbf68aa4bde/items/4fd4bf34-ec5f-4690-b4f1-4b05516562b9/renditions/6e5c0d8c-ce7f-4168-b69c-4c331b37770f?binary=true>

2. PROPOSTA: Apresentar a proposta de preço de acordo com o disposto nesta Cotação e seus anexos, redigida em português, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente. Devendo estar considerados, além do lucro, todos os custos diretos e indiretos, bem como os encargos, benefícios e despesas indiretas (BDI) e demais despesas de qualquer natureza, relacionadas com a prestação dos serviços;
 - a) CONDIÇÃO DE PAGAMENTO: 30 DDL (Trinta dias da data líquida), conforme disposições do Decreto Estadual nº 43.914/1999.
 - b) VALIDADE DA PROPOSTA: Não deverá ser inferior a 60 (sessenta) dias.
 - c) PRAZO DE ENTREGA/EXECUÇÃO: 12 meses.
 - d) Informar a Garantia dos Produtos e Serviços.
 - e) A proposta deverá ter o nome do responsável por sua formulação, bem como os dados cadastrais da empresa, CNPJ, Razão Social, Endereço, Inscrições Estadual e Municipal e Telefone para contato.
 - f) A proposta deverá ser encaminhada preferencialmente em formato pdf ou .doc / .xls, salvo como somente leitura, até a data e horário de ENCERRAMENTO, com tamanho máximo de 20 MB, para os seguintes correios eletrônicos: **tijuarte@sp.gov.br** e **proposta_cetesb@sp.gov.br**, identificando o número da cotação no assunto: **246/2026/300**.
- I. ATENÇÃO! PODERÃO SER DESCONSIDERADAS AS PROPOSTAS APRESENTADAS:
 - a) Após o encerramento do prazo;
 - b) Sem a indicação do número da cotação no assunto da correspondência eletrônica (e-mail).
- II. A empresa vencedora deverá comprovar sua regularidade fiscal e trabalhista por intermédio dos documentos a seguir, os quais serão obtidos/consultados pela *Internet*:
 - a) Certificado de regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF - FGTS);
 - b) Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de débitos trabalhistas (CNDT);
 - c) Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União.
 - d) Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de débitos tributários relativos ao Imposto sobre Operações relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual, Intermunicipal e de Comunicação (ICMS), emitida pela Fazenda Estadual da sede ou domicílio da empresa vencedora, se pertinente ao objeto desta contratação.
3. PAGAMENTOS: Os pagamentos serão efetuados por meio de crédito em conta corrente da Contratada junto ao Banco do Brasil S/A, na forma do Decreto Nº 62.867, de 03 de outubro de 2017, ficando ajustado que o comprovante do crédito será reconhecido pela contratada como documento de quitação do débito.

- a) A empresa deverá informar os DADOS BANCÁRIOS do BANCO DO BRASIL S.A na proposta, ou declarar na mesma que irá providenciar a abertura de conta corrente em nome da empresa participante, no caso de ser a vencedora da Cotação.
 - b) A empresa vencedora se compromete a fornecer as informações do(s) responsável(eis) pela assinatura do instrumento, (CPF, Nome, e-mails corporativos e pessoais.)
 - c) A CETESB poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada.
 - d) Constitui ainda condição para realização da Contratação e dos pagamentos, a inexistência de registros em nome da CONTRATADA no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais do Estado de São Paulo – CADIN ESTADUAL”, o qual será consultado por ocasião da formalização do Contrato e da realização de cada pagamento.
4. PENALIDADES: No caso de inexecução total ou parcial do contrato ou cometimento de falhas de qualquer natureza que comprometam, em qualquer grau, o cumprimento das obrigações assumidas, garantida prévia defesa, sujeitará a CONTRATADA, sem prejuízo das sanções previstas em lei, às penalidades previstas no Regulamento Interno de Licitações da CETESB, nos termos da Lei Federal nº 13.303/2016, disponível em:

[https://licitacoes.cetesb.sp.gov.br/Docs/REGULAMENTO%20DE%20LICITA%c3%87%c3%95ES_%20CETESB%201a%20altera%c3%a7%c3%a3o%20\(1\).pdf](https://licitacoes.cetesb.sp.gov.br/Docs/REGULAMENTO%20DE%20LICITA%c3%87%c3%95ES_%20CETESB%201a%20altera%c3%a7%c3%a3o%20(1).pdf)

- a) Advertência;
- b) Multa:
 - i. de 30% (trinta por cento) do valor total corrigido da avença, no caso de inexecução total do contrato;
 - ii. de 30% (trinta por cento) do valor corrigido da avença, relativo à parte da obrigação não cumprida, no caso de inexecução parcial do contrato;
 - iii. de 1% (um por cento) do valor corrigido da avença, no caso de atraso injustificado na execução do contrato, acrescido de:
 - a) 0,2% (dois décimos por cento) ao dia, para atrasos de até 50% (cinquenta por cento) do prazo estipulado na contratação para entrega do objeto ou de sua parcela;
 - b) 0,4% (quatro décimos por cento) ao dia, para atrasos superiores a 50% (cinquenta por cento) do prazo estipulado na contratação para entrega do objeto ou de sua parcela, no que exceder ao prazo previsto na alínea “a” deste inciso.
- I. As penalidades são autônomas e a aplicação de uma delas não exclui a aplicação da outra.
- II. A multa, que é de caráter penal, não exclui o direito da CETESB de exigir pagamento para cobertura de perdas e danos e de outros eventuais prejuízos.
- III. O valor da multa será recolhido na Tesouraria da CETESB.

5. A CLASSIFICAÇÃO deverá ser feita por

Valor total	Item a Item
X	

6. As proponentes poderão esclarecer dúvidas com o Sr. Daniel Benvenuti Filho:

- Telefone: (11) 3133-4009.
- E-mail dafilho@sp.gov.br / aia_cetesb@sp.gov.br .

7. Obrigatória apresentação de documentação de Exigências Legais e Normativas de Higiene, Saúde e Segurança Ocupacionais: SIM NÃO

a) No caso de apresentação obrigatória da documentação de Exigências Legais e Normativas de Higiene, Saúde e Segurança Ocupacionais, a empresa vencedora deverá apresentá-los em até 5 (cinco) dias, a partir da assinatura da OES – Ordem de Execução de Serviços.

8. As marcas eventualmente citadas deverão ser consideradas como simples referências, podendo ser ofertados produtos similares com as mesmas qualidades e características funcionais.

9. Para dirimir quaisquer questões decorrentes da contratação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.

10. ANEXOS:

- ANEXO I – Termo de Referência.
- ANEXO II – Planilha de Quantidades e Preços.

São Paulo, 17 de abril de 2026

Thomas Jefferson Duarte
Setor de Contratação de Serviços e Obras
Tel.: (11) 3019-6850
Endereço eletrônico: tjduarte@sp.gov.br

“ANEXO I”

TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de Suporte Técnico para Sistema de Telefonia PABX VOIP

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada, pelo prazo de 12 (doze) meses, para prestação de serviços de suporte técnico ao sistema de telefonia PABX VOIP da CETESB – Companhia Ambiental do Estado de São Paulo, abrangendo aproximadamente 1500 ramais distribuídos em 47 agências ambientais, incluindo suporte técnico remoto em múltiplos níveis de atendimento.

2. JUSTIFICATIVA

A CETESB possui um sistema corporativo de telefonia VOIP utilizado para comunicação entre unidades administrativas e atendimento ao público. Considerando a criticidade da infraestrutura de telefonia e a necessidade de manutenção contínua da operação, faz-se necessária a contratação de serviço especializado para suporte técnico, monitoramento e manutenção lógica do sistema, garantindo a continuidade e qualidade dos serviços de comunicação.

3. ESCOPO DOS SERVIÇOS

A empresa contratada deverá prestar suporte técnico remoto ao ambiente de telefonia VOIP existente, contemplando:

3.1 Atendimento em três níveis de suporte

Nível 1 – N1 (Suporte Inicial)

- Diagnóstico inicial de falhas
- Orientação básica a usuários
- Encaminhamento para níveis superiores quando necessário

Nível 2 – N2 (Suporte Técnico Intermediário)

- Análise técnica de incidentes
- Ajustes de configuração
- Correção de falhas operacionais
- Configuração de ramais e funcionalidades

Nível 3 – N3 (Suporte Avançado)

- Diagnóstico de falhas críticas
 - Ajustes avançados de configuração
 - Suporte especializado em infraestrutura VOIP
 - Implementação de ajustes técnicos no ambiente existente
-

4. ATIVIDADES CONTEMPLADAS

Os serviços deverão incluir, entre outros:

- Configuração de ramais
 - Configuração e ajustes de filas de atendimento
 - Configuração e manutenção de URAs
 - Monitoramento do funcionamento do sistema
 - Análise e correção de falhas de configuração
 - Ajustes operacionais no sistema de telefonia
 - Apoio técnico à equipe de TI da CETESB
 - Orientação técnica sobre boas práticas de utilização do sistema
-

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Os serviços deverão ser prestados em regime de horário comercial, compreendendo: Segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00, exceto feriados.

5. PRAZO DE EXECUÇÃO

O prazo estimado para início da operação e estabilização do suporte técnico é de até 30 (trinta) dias após o aceite e contratação do serviço.

O serviço será prestado pelo prazo de 12 (doze) meses.

6. ABRANGÊNCIA

O suporte deverá contemplar o ambiente de telefonia VOIP atualmente em operação na CETESB, abrangendo:

- Aproximadamente 1500 ramais
- 47 unidades/agências ambientais
- Infraestrutura existente de telefonia IP

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A contratada deverá:

- Disponibilizar profissionais qualificados para atendimento N1, N2 e N3
 - Garantir atendimento dentro do horário estipulado
 - Manter registro e acompanhamento dos chamados atendidos
 - Preservar a confidencialidade das informações da CETESB
 - Seguir boas práticas de segurança da informação
 - Realizar atendimento remoto sempre que possível
 - Reportar eventuais problemas críticos à equipe técnica da CETESB
-

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

A CETESB deverá:

- Disponibilizar acesso remoto aos sistemas necessários
 - Disponibilizar documentação técnica existente
 - Indicar responsáveis técnicos para interação com a contratada
 - Registrar solicitações de atendimento através de canal definido
-

10. EXCLUSÕES DO ESCOPO

Não fazem parte do escopo desta contratação os seguintes serviços:

- Ampliação da infraestrutura de telefonia
- Implantação de novos sistemas de telefonia
- Aquisição ou fornecimento de equipamentos
- Instalação física de equipamentos ou cabeamento
- Configuração de novos sites ou novas unidades
- Projetos de expansão de ramais
- Implementação de novas plataformas VOIP
- Atualizações de hardware
- Migrações completas de ambiente
- Integrações com sistemas externos não existentes

-
- Desenvolvimento de novas URAs complexas ou aplicações personalizadas
 - Atendimento presencial nas unidades
 - Suporte a infraestrutura de rede (switches, roteadores, firewall)
 - Suporte a links de telecomunicações ou operadoras
 - Suporte a infraestrutura elétrica ou nobreaks
 - Treinamentos formais para usuários ou administradores
 - Suporte fora do horário comercial

Quaisquer atividades não previstas neste escopo deverão ser tratadas mediante contratação adicional ou aditivo contratual.

11. LOCAL DE EXECUÇÃO

Os serviços serão prestados **remotamente**, com interação junto à equipe técnica da CETESB.

12. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

O serviço será considerado prestado mediante:

- Disponibilização do suporte técnico no período contratado
 - Atendimento e resolução de chamados registrados
 - Manutenção do funcionamento do sistema de telefonia
-

13. FORMA DE PAGAMENTO

Os pagamentos serão realizados **mensalmente** pelo prazo de **12 (doze) meses**.

“ANEXO II”

PLANILHA DE QUANTIDADES E PREÇOS
(Modelo de Proposta para Preenchimento)

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 246/2026/300				
Item	Descrição/Objeto	Quantidade	Preço Mensal (R\$)	Preço Total para 12 meses (R\$)
1	Contratação de empresa especializada, para prestação de serviços de suporte técnico ao sistema de telefonia PABX VOIP da CETESB – Companhia Ambiental do Estado de São Paulo, abrangendo aproximadamente 1500 ramais distribuídos em 47 agências ambientais, incluindo suporte técnico remoto em múltiplos níveis de atendimento, conforme Termo de Referência que integram este Edital como Anexo I.	12 (meses)	0,00	0,00

Razão Social: _____

CNPJ: _____

Data: _____

Responsável: _____

Assinatura: _____