



CONSELHO REGIONAL DE NUTRIÇÃO 10ª REGIÃO
Rua Felipe Schmidt, 321, Salas 1101, 1102, 1104 Centro - Bairro Centro, Florianópolis/SC, CEP 88010-000
Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - <http://crn10.org.br/>

EDITAL Nº 90003/2025

Processo nº 100107.000005/2025-55

AVISO DE DISPENSA ELETRÔNICA Nº 90003/2025

[Processo Administrativo n.º 100107.000005/2025-55]

CONTRATANTE (UASG)

CONSELHO REGIONAL DE NUTRIÇÃO DA 10ª REGIÃO (CRN-10) - UASG: 928494

OBJETO

Contratação de Solução Centralizada de Voz IP, compreendendo estrutura de Comunicações Unificadas e PABX Virtual em Nuvem, baseada no protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), incluindo o fornecimento e instalação de equipamentos em comodato (30), necessários para atender a todas as unidades do Conselho Regional de Nutrição da 10ª Região (CRN-10).

VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

R\$ 25.381,13

DATA DA SESSÃO

05/05/2025

HORÁRIO DA FASE DE LANCES

Das 09h até 12:00h

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

Menor preço GLOBAL ANUAL

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS

SIM

Sumário

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO DIRETA
2. PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA
3. INGRESSO NA DISPENSA ELETRÔNICA E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL
4. FASE DE LANCES
5. JULGAMENTO E ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS
6. HABILITAÇÃO
7. CONTRATAÇÃO
8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
9. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Torna-se público que o **CONSELHO REGIONAL DE NUTRIÇÃO - 10ª REGIÃO (CRN-10)**, por intermédio da Coordenação Administrativa, realizará Dispensa Eletrônica, com critério de julgamento menor preço GLOBAL, na hipótese do art. 75, II, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 67/2021, do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, e demais legislação aplicável.

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO DIRETA

- 1.1. O objeto da presente dispensa é a escolha da proposta mais vantajosa para a Contratação de Solução Centralizada de Voz IP, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Aviso de Contratação Direta, Termo de Referência e seus anexos.
- 1.2. A contratação será em lote único.
- 1.3. O critério de julgamento adotado será o menor preço GLOBAL ANUAL, observadas as exigências contidas neste Aviso de Contratação Direta e seus Anexos quanto às especificações do objeto.
- 1.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2. PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA

- 2.1. A participação na presente dispensa eletrônica se dará mediante Sistema de Dispensa Eletrônica integrante do Sistema de Compras do Governo Federal – Comprasnet 4.0, disponível no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br>
- 2.1.1. Os fornecedores deverão atender aos procedimentos previstos no Manual do Sistema de Dispensa Eletrônica, disponível no Portal de Compras do Governo Federal, para acesso ao sistema e operacionalização.
- 2.1.2. O fornecedor é o responsável por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Sistema de Dispensa Eletrônica, não cabendo ao provedor do Sistema ou ao órgão entidade promotor do procedimento a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.
- 2.2. Não poderão participar desta dispensa os fornecedores:
 - 2.2.1. que não atendam às condições deste Aviso de Contratação Direta e seu(s) anexo(s);
 - 2.2.2. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
 - 2.2.3. que se enquadrem nas seguintes vedações:

a) autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

b) empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

c) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

d) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

e) empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da [Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976](#), concorrendo entre si;

f) pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do aviso, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista

2.2.3.1. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico;

2.2.3.2. aplica-se o disposto na alínea “c” também ao fornecedor que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do fornecedor;

2.2.4. organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário); e sociedades cooperativas.

3. INGRESSO NA DISPENSA ELETRÔNICA E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL

3.1. O ingresso do fornecedor na disputa da dispensa eletrônica se dará com o cadastramento de sua proposta inicial, na forma deste item.

3.2. O fornecedor interessado, após a divulgação do aviso de contratação direta, encaminhará, exclusivamente por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, a proposta com a descrição do objeto ofertado, a marca do produto, quando for o caso, e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura do procedimento.

3.2.1. A proposta também deverá conter declaração de que compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

3.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, em especial o preço, vinculam a Contratada.

3.4. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços;

3.4.1. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do fornecedor, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

3.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

3.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

3.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o *Termo de Referência, Projeto Básico ou Projeto Executivo*, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

3.8. Uma vez enviada a proposta no sistema, os fornecedores NÃO poderão retirá-la, substituí-la ou modificá-la;

3.9. No cadastramento da proposta inicial, o fornecedor deverá, também, assinalar “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, às seguintes declarações:

a) que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

b) que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

c) que está ciente e concorda com as condições contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos;

d) que assume a responsabilidade pelas transações que forem efetuadas no sistema, assumindo como firmes e verdadeiras;

e) que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, de que trata o art. 93 da Lei nº 8.213/91.

f) que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

3.10. O fornecedor organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

3.11. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021.

4. FASE DE LANCES

4.1. A partir da data e horário estabelecidos neste Aviso de Contratação Direta, a sessão pública será automaticamente aberta pelo sistema para o envio de lances públicos e sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo encerrado no horário de finalização de lances também já previsto neste aviso.

4.2. Iniciada a etapa competitiva, os fornecedores deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

4.2.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

4.3. O fornecedor somente poderá oferecer valor inferior ou maior percentual de desconto em relação ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema.

4.3.1. O fornecedor poderá oferecer lances sucessivos iguais ou superiores ao lance que esteja vencendo o certame, desde que inferiores ao menor por ele ofertado e registrado pelo sistema, sendo tais lances definidos como “lances intermediários” para os fins deste Aviso de Contratação Direta.

4.3.2. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de R\$ 10,00 (dez reais).

4.4. Havendo lances iguais ao menor já ofertado, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.

4.5. Caso o fornecedor não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

4.6. Durante o procedimento, os fornecedores serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do fornecedor.

4.7. Imediatamente após o término do prazo estabelecido para a fase de lances, haverá o seu encerramento, com o ordenamento e divulgação dos lances, pelo sistema, em ordem crescente de classificação.

4.7.1. O encerramento da fase de lances ocorrerá de forma automática pontualmente no horário indicado, sem qualquer possibilidade de prorrogação e não havendo tempo aleatório ou mecanismo similar.

5. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇO

5.1. Encerrada a fase de lances, será verificada a conformidade da proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação do objeto e à compatibilidade do preço em relação ao estipulado para a contratação.

5.2. No caso de o preço da proposta vencedora estar acima do estimado pela Administração, poderá haver a negociação de condições mais vantajosas.

5.2.1. Neste caso, será encaminhada contraproposta ao fornecedor que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta com preço compatível ao estimado pela Administração.

5.2.1.1. A contraproposta poderá ser enviada nos casos de necessidade de negociação do valor do item para correção de casas decimais, por meio de e-mail encaminhado para a empresa que ofertar o menor lance. O e-mail utilizado para envio da contraproposta será o licitacao@crn10.org.br.

5.2.1.2. O fornecedor deverá responder o aceite ou recusa da contraproposta no prazo de até 2 (duas) horas após o recebimento do e-mail.

5.2.2. A negociação poderá ser feita com os demais fornecedores classificados, respeitada a ordem de classificação, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido para a contratação.

5.2.3. Em qualquer caso, concluída a negociação, o resultado será registrado na ata do procedimento da dispensa eletrônica.

5.3. Estando o preço compatível, será solicitado o envio da proposta e, se necessário, de documentos complementares, adequada ao último lance.

5.3.1. O agente da contratação solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Aviso e já apresentados.

5.3.2. É facultado a prorrogação do prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

5.4. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

5.5. Os critérios de aceitabilidade de preços serão:

5.6. O critério de julgamento da proposta é o menor preço.

5.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

5.7.1. conter vícios insanáveis;

5.7.2. não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste aviso ou em seus anexos;

5.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

5.7.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

5.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste aviso ou seus anexos, desde que insanável.

6. HABILITAÇÃO

6.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do fornecedor detentor da proposta classificada em primeiro lugar, será verificado o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

d) Lista de Inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU;

6.2. Para a consulta de fornecedores pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c” e “d” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>)

6.3. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa fornecedora e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

6.4. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos fornecedores será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

6.4.1. É dever do fornecedor atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, quando solicitado, a respectiva documentação atualizada.

6.5. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do fornecedor, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).

6.4. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Aviso de Contratação Direta e já apresentados, o fornecedor será convocado a encaminhá-los, em formato digital, após solicitação da Administração, sob pena de inabilitação.

6.6. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

6.7. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

6.8. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, a sessão será suspensa, sendo informada a nova data e horário para a sua continuidade.

6.9. Será inabilitado o fornecedor que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Aviso de Contratação Direta.

6.10. Na hipótese de o fornecedor não atender às exigências para a habilitação, o órgão ou entidade examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e as condições de habilitação.

6.11. Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o fornecedor será habilitado.

6.12. **HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

6.12.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

6.12.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

6.12.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldomicroempreendedor.gov.br

6.12.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

6.12.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

6.12.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

6.12.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

6.12.8. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

6.12.9. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

6.13. **REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:**

6.13.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso.

6.13.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

6.13.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

6.13.4. Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição.

6.13.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII- A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

6.13.6. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

6.13.7. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

6.13.8. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipal/Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

6.13.9. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

6.14. **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

6.14.1. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

6.14.2. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

6.14.3. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

6.14.4. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

6.14.5. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

6.14.6. é admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

6.14.7. comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

6.14.8. $LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$

6.14.9. $SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$

6.14.10. $LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$

6.14.11. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação ou do item pertinente.

6.14.12. **HABILITAÇÃO TÉCNICA:**

6.14.13. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

6.14.14. Comprovação de aptidão para o fornecimento de serviços e bens similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

6.14.15. Os atestados de contrato com período mínimo de 12 meses.

6.14.16. A Licitante deverá comprovar possuir licença de outorga da ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação de serviço de telefonia STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada).

6.14.17. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

6.14.18. Os atestados e documentos apresentados poderão ser diligenciados pela Contratante, com a finalidade de verificar a veracidade das informações constantes nos mesmos. Nesse procedimento poderão ser exigidos todos os insumos (ajustes, ordens de serviço, ordens de pagamento, notas fiscais, termos de aceite, planilhas, relatórios) que comprovem a veracidade do conteúdo dos atestados. Caso seja constatada divergência entre as informações atestadas e os serviços efetivamente realizados, o atestado será desconsiderado. Caso fique caracterizada atitude inidônea da licitante, essa será desclassificada deste certame e estará sujeita às penalidades previstas em lei.

7. **CONTRATAÇÃO**

7.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado o Contrato ou emitido instrumento equivalente.

7.2. O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar eletronicamente o contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta.

7.2.1. O prazo previsto para assinatura poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

7.3. A assinatura do contrato, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

7.3.1. a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos;

7.3.2. a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133/21 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.

7.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por até 10 anos, conforme previsão nos anexos a este Aviso de Contratação Direta.

7.5. Na assinatura do contrato ou do instrumento equivalente será exigida a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste aviso, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

8. **INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

8.1. Comete infração administrativa o fornecedor que praticar quaisquer das hipóteses previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, quais sejam:

8.1.1. dar causa à inexecução parcial do contrato;

8.1.2. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

8.1.3. dar causa à inexecução total do contrato;

8.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

8.1.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

8.1.6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

8.1.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação direta sem motivo justificado;

8.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato;

8.1.9. fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

8.1.10.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento da dispensa, mesmo após o encerramento da fase de lances.

8.1.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame.

8.1.12. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

8.2. O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Advertência pela falta do subitem 8.1.1 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

b) Multa de 1 % (hum por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do fornecedor, por qualquer das infrações dos subitens 8.1.1 a 8.1.12;

c) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 8.1.2 a 8.1.7 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 8.1.8 a 8.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;

8.3. A aplicação das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante (art. 156, §9º)

8.4. Todas as sanções previstas neste Aviso poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º).

8.5. Antes da aplicação da multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157).

8.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º).

8.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de

inidoneidade para licitar ou contratar.

8.9. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º):

8.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.9.2. as peculiaridades do caso concreto;

8.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.9.4. os danos que dela provierem para o Contratante;

8.9.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

8.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

8.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato 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, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160).

8.12. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161).

8.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.14. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas nos anexos a este Aviso.

9. DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. No caso de todos os fornecedores restarem desclassificados ou inabilitados (procedimento fracassado), a Administração poderá:

9.1.1. republicar o presente aviso com uma nova data;

9.1.2. valer-se, para a contratação, de proposta obtida na pesquisa de preços que serviu de base ao procedimento, se houver, privilegiando-se os menores preços, sempre que possível, e desde que atendidas às condições de habilitação exigidas.

9.1.2.1. No caso do subitem anterior, a contratação será operacionalizada fora deste procedimento.

9.1.2.2. Fixar prazo para que possa haver adequação das propostas ou da documentação de habilitação, conforme o caso.

9.2. As providências dos subitens 9.2.1 e 9.2.2 acima poderão ser utilizadas se não houver o comparecimento de quaisquer fornecedores interessados (procedimento deserto).

9.3. Havendo a necessidade de realização de ato de qualquer natureza pelos fornecedores, cujo prazo não conste deste Aviso de Contratação Direta, deverá ser atendido o prazo indicado pelo agente competente da Administração na respectiva notificação.

9.4. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

9.5. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário.

9.6. Os horários estabelecidos na divulgação deste procedimento e durante o envio de lances observarão o horário de Brasília-DF, inclusive para contagem de tempo e registro no Sistema e na documentação relativa ao procedimento.

9.7. No julgamento das propostas e da habilitação, a Administração poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

9.8. As normas disciplinadoras deste Aviso de Contratação Direta serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

9.9. Os fornecedores assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo de contratação.

9.10. Em caso de divergência entre disposições deste Aviso de Contratação Direta e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Aviso.

9.11. Da sessão pública será divulgada Ata no sistema eletrônico.

9.12. Integram este Aviso de Contratação Direta, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

9.12.1. Anexo I - Termo de Referência

9.12.2. Anexo II - Modelo da Proposta de Preços

9.12.3. Anexo III - Minuta do Contrato

Yuri Gimenez Gonçalves

Agente de Contratação

CRN-10



Documento assinado eletronicamente por **Yuri Gimenez Gonçalves, Agente de Contratação**, em 01/04/2025, às 14:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no §2º, do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.cfn.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1934962** e o código CRC **51C96D7E**.



TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 100107.000005/2025-55

1. OBJETIVO

1.1. O presente Termo de Referência foi precedido do Documento de Formalização de Demanda (DFD) e Estudo Técnico Preliminar (ETP) e atende plenamente aos ditames da Lei 14.133/2021 e outras leis vigentes e pertinentes ao objeto a ser contratado.

2. REQUISITANTE

2.1. Órgão Interessado: Conselho Regional de Nutrição 10ª Região – CRN-10.

2.2. Área Interessada: Assessoria de Tecnologia da Informação.

2.3. Endereço: Rua Felipe Schmidt, 321 – Salas 1101, 1102 e 1104 – Centro – Florianópolis/SC – CEP 88010-000.

3. OBJETO

3.1. Contratação, sob a forma de Dispensa Eletrônica, de solução centralizada de Voz IP, incluindo estrutura de comunicações unificadas e PABX virtual em nuvem, baseada no protocolo SIP e em tecnologias VoIP (Voz sobre IP), com fornecimento e instalação de equipamentos em comodato (30), para a nova sede do Conselho Regional de Nutrição da 10ª Região, localizada na Rua Gen. Liberato Bittencourt, nº 1459, salas 1001 a 1011, Canto, Florianópolis - SC.

3.2. Considerando as especificações contidas no DFD e ETP, a contratação será distribuída em lote único.

3.3. O critério de julgamento adotado será o **de menor preço por GLOBAL**, respeitados os valores máximos unitários para cada item, conforme tabela a seguir:

ITEM	PRODUTO	UNIDADE DE MEDIDA	TOTAL MENSAL ESTIMADO	TOTAL ANUAL ESTIMADO
1	Contratação de Solução Centralizada de Voz IP, compreendendo estrutura de Comunicações Unificadas e PABX Virtual em Nuvem, baseada no protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), incluindo o fornecimento e instalação de equipamentos em comodato (30), necessários para atender a todas as unidades do Conselho Regional de Nutrição da 10ª Região (CRN-10).	12 meses	R\$ 2.115,09 (dois mil cento e quinze reais e nove centavos)	R\$ 25.381,13 (vinte e cinco mil trezentos e oitenta e um reais e treze centavos)

3.4. A especificação completa do item está descrita no item 5 deste Termo de Referência.

3.5. É vedada a apresentação de propostas com quantitativos inferiores aos previstos neste documento.

3.6. O serviço deste TR é classificado como comum, uma vez que possui padrão de desempenho e qualidade que pode ser objetivamente definido por meio de especificações usuais do mercado.

3.7. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

3.8. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista que se destina a atender à necessidade do CRN-10 de forma permanente, por mais de um exercício financeiro.

3.9. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

3.10. Início da Implantação e Pagamentos:

3.10.1. A instalação e ativação dos serviços contratados ocorrerão exclusivamente após a conclusão da estrutura necessária na nova sede do CRN-10. A empresa contratada será notificada com antecedência, para o início da execução da implantação, a qual deverá ser concluída no prazo máximo de **30 (trinta) dias** a partir da notificação.

3.10.1.1. A implantação dos serviços está prevista para ocorrer entre os meses de **maio e junho de 2025**.

3.10.2. O contrato poderá ser assinado antes da efetiva instalação, entretanto, os pagamentos somente serão realizados após a conclusão da instalação e o funcionamento regular do serviço pelo período de **1 (um) mês**, conforme atestado pela fiscalização do contrato.

4. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

4.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de implementação de uma moderna infraestrutura de comunicação para a nova sede do CRN-10. Esta mudança para instalações mais amplas demanda soluções tecnológicas mais eficientes e escaláveis, adequadas ao novo ambiente físico. Atualmente, o CRN-10 opera com uma central telefônica analógica obsoleta, que além de apresentar elevados custos de manutenção, possui limitações tecnológicas e baixa flexibilidade para atender às demandas atuais e futuras desta autarquia. A nova sede, por suas dimensões ampliadas e concepção moderna, requer uma infraestrutura de comunicação confiável, estável e compatível com as exigências de um ambiente corporativo atualizado.

4.2. A adoção de uma Solução Centralizada de Voz IP, com Comunicações Unificadas e PABX Virtual em Nuvem, baseada no protocolo SIP e tecnologias VoIP, permitirá ao CRN-10:

4.3. Eliminar gastos recorrentes com manutenção de infraestrutura física na nova sede e reduzir significativamente as despesas operacionais associadas à telefonia tradicional;

4.4. Substituir a tecnologia analógica obsoleta por uma solução inovadora, especificamente dimensionada para as necessidades da nova sede, alinhada às tendências de mercado e às necessidades de uma gestão mais eficiente;

4.5. Implementar uma solução com maior capacidade de adaptação às demandas crescentes do Conselho no novo espaço físico, permitindo expansão conforme necessário, sem a necessidade de investimentos adicionais significativos;

4.6. Disponibilizar recursos avançados de comunicação adequados às necessidades da nova sede, como chamadas em espera, transferência, conferências, URA e integração com sistemas digitais, garantindo maior produtividade e eficiência operacional.

4.7. Dessa forma, a contratação proposta não apenas atende à necessidade imediata de equipar adequadamente a nova sede do CRN-10, mas também representa um passo estratégico rumo à modernização e sustentabilidade dos processos de comunicação do Conselho, contribuindo para a melhoria contínua dos

serviços prestados à sociedade a partir de suas novas instalações.

5. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

5.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de telefonia “VOIP CLOUD”, com fornecimento inicial de **30** (trinta) ramais acompanhados de aparelhos telefônicos em comodato, e possibilidade de expansão para até **60** (sessenta) ramais, conforme o crescimento da empresa. O serviço deve incluir ligações intrarramais ilimitadas, um número virtual com prefixo (48), e ligações locais e de longa distância nacional para telefones fixos e celulares. Os aparelhos deverão ser instalados na sede do CRN-10, localizada na Rua Gen. Liberato Bittencourt, nº 1459, salas 1001 a 1011, Canto, Florianópolis - SC, atendendo aos padrões mínimos de qualidade exigidos, além dos requisitos e condições estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos.

5.2. O presente Termo de Referência tem como objetivo a contratação de uma Solução Centralizada de Voz IP, com estrutura de Comunicações Unificadas e PABX Virtual em Nuvem, baseada no protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), incluindo o fornecimento de equipamentos para todo o CRN-10. O novo sistema substituirá a telefonia atual, garantindo portabilidade total, modernização, integração e otimização da gestão, além de maior segurança e disponibilidade no acesso. A solução priorizará a virtualização das funções lógicas do PABX, com o fornecimento de aparelhos de telefonia IP acompanhados de fontes de alimentação individuais (não baseados na tecnologia PoE), conforme especificações, exigências e quantidades estabelecidas neste documento.

5.3. Nesta licitação, **não será admitido o fornecimento de “softphone”**, sendo obrigatório que a empresa contratada disponibilize aparelhos telefônicos VoIP em comodato.

5.4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

5.5. Características gerais:

5.5.1. A solução deverá ser baseada em PABX Virtual (IP PBX) e hospedada em um datacenter externo à estrutura do CRN-10, utilizando o protocolo SIP, conforme a RFC 3261. Deverá possuir interface de gerenciamento web, em Português do Brasil, para proporcionar agilidade no controle do Acordo de Nível de Serviço (ANS) e na administração da solução de Comunicações Unificadas. A plataforma deve ter características de "*multitenant*", permitindo atender a todas as particularidades da localidade do CONTRATANTE. Além disso, deverá contar com uma Unidade de Resposta Audível (URA) com, no mínimo, quatro níveis e opção de retorno ao menu anterior.

5.6. Disponibilidade:

5.7. A solução deve seguir o Plano Geral de Metas da Anatel e possuir números válidos na rede nacional de telefonia para a área de cobertura dos códigos de área de todo o estado de Santa Catarina, com discagem direta a ramal (DDR).

5.8. O serviço de PABX deve ser hospedado em um datacenter com classificação Tier 3 ou possuir as seguintes certificações: ISO 27001, ISO 27017 e ISO 27018. O datacenter deve estar localizado no Brasil (para minimizar a latência) e contar com réplica geográfica automática para recuperação de desastres (DR) em caso de falha no datacenter principal.

5.9. Toda a banda de entrada e saída deve estar inclusa na solução, sem cobranças adicionais separadas. A solução deve permitir o encaminhamento programado de chamadas, por número telefônico, em caso de falha na rede, direcionando-as para qualquer outro destino, como outro número fixo ou um celular de outra operadora.

5.10. A CONTRATADA deverá providenciar a migração das linhas fixas existentes, de acordo com a legislação vigente sobre portabilidade numérica, conforme a Resolução Anatel nº 460, de 19 de março de 2007, ou norma superior.

5.11. Requisitos da solução:

5.11.1. Licenciamento centralizado, garantindo total mobilidade dos usuários para qualquer site da solução.

5.11.2. Gerenciamento centralizado de todos os recursos da plataforma por meio de uma interface 100% web.

5.11.3. O gerenciamento da plataforma deve permitir o controle não apenas da sede/matriz, mas também das demais localidades remotas integrantes do projeto.

5.11.4. Disponibilização de relatórios de consumo por DDR e por localidade, além de gravações das ligações telefônicas.

5.11.5. Acesso seguro por meio de controle de usuário e senha, utilizando os protocolos HTTP ou HTTPS.

5.11.6. Suporte à recuperação segura de senhas de usuários.

5.11.7. Suporte ao registro em qualquer telefone da rede por meio de usuário e senha.

5.11.8. Desvio de chamadas configurável com base no horário e na condição (incondicional, ocupado, não atendimento).

5.11.9. O sistema multi-tenant deve permitir provisionamento e configuração de maneira centralizada e unificada.

5.11.10. Suporte ao uso de serviços HTTP e HTTPS para integrações.

5.11.11. Suporte total à integração com o Active Directory do CRN-10, atualmente em Windows Server 2016, incluindo SSO (Single Sign-On).

5.11.12. Implementação dos protocolos de segurança SSL ou TLS.

5.11.13. Suporte a QoS, DSCP e NCoS.

5.11.14. Suporte a VLAN, permitindo a separação das redes de voz e dados.

5.11.15. Gerenciamento de grupos de chamadas, permitindo a associação de ramais, definição de números específicos e estratégia de roteamento entre os ramais do grupo.

5.11.16. Controle de usuários com múltiplos perfis de acesso.

5.11.17. Suporte à autenticação de um mesmo ramal em diversos dispositivos IP, analógicos ou softphones, utilizando o mesmo número de ramal.

5.11.18. Possibilidade de ampliação da capacidade por meio da inclusão de licenças de software.

5.11.19. Configuração, gerenciamento, administração e monitoramento de todos os recursos por meio de uma interface gráfica web intuitiva e amigável, sem necessidade de interrupção dos serviços.

5.11.20. Compatibilidade com os seguintes codecs: G.711 (a-law e u-law), G.729 ou G.729a, G.722 ou G.726, ou Opus.

5.11.21. Implementação do recurso de conferência de chamadas, permitindo que o usuário/ramal que iniciou a conferência possa se retirar sem que a chamada seja finalizada.

5.11.22. Atendimento a todos os requisitos de camada de serviços NGN (Next Generation Network), conforme definido pela ITU-T.

5.11.23. Suporte aos protocolos IPv4 e IPv6.

5.12. Gerenciamento:

5.12.1. Gerenciamento 100% web com provisionamento centralizado por meio de uma interface intuitiva.

5.12.2. Gerenciamento centralizado dos telefones IP da solução.

5.12.3. Compatibilidade com os principais navegadores do mercado.

- 5.12.4. Todas as configurações devem ser replicadas automaticamente para todos os componentes da solução.
- 5.12.5. Possibilidade de criação de usuários e perfis personalizados por meio da interface web.
- 5.12.6. Flexibilidade no formato dos logins e no tamanho das senhas, permitindo que os administradores definam essas regras.
- 5.12.7. Interface web com diferentes níveis de permissão de acesso para gerenciamento.
- 5.12.8. Suporte a múltiplos acessos simultâneos, garantindo controle de integridade dos dados para evitar perdas ou conflitos.
- 5.12.9. Suporte à desconexão automática de sessões por tempo de inatividade ou período pré-definido.
- 5.12.10. Acesso à interface web via HTTP ou HTTPS.
- 5.13. **Segurança:**
- 5.13.1. Acesso seguro à interface de gerenciamento e monitoramento via HTTP ou HTTPS.
- 5.13.2. Suporte ao transporte de mídia RTP e SRTP, com criptografia utilizando AES-128 ou AES-256 bits, garantindo chaves simétricas, dinâmicas e únicas por sessão.
- 5.13.3. Suporte à criptografia em chamadas de áudio, vídeo, compartilhamento de conteúdo e chats, independentemente do tipo de endpoint utilizado.
- 5.13.4. Suporte nativo aos protocolos de criptografia DTLS e TLS (versões 1.0, 1.1 e 1.2) para proteção da sinalização SIP.
- 5.13.5. Criptografia aplicada a entroncamentos SIP, garantindo a segurança das comunicações entre redes.
- 5.13.6. Criptografia nativa na transferência de chamadas entre todos os ramos IP da solução.
- 5.13.7. Criptografia nativa na comunicação com Gateways de voz via protocolo SIP.
- 5.13.8. Serviços de comunicação.
- 5.14. **Serviço básico:**
- 5.14.1. Discagem interna: Chamadas entre ramos.
- 5.14.2. Desvios de chamadas: Incondicional, por ocupado, por não atendimento e indisponível.
- 5.15. **Recursos de chamadas:**
- 5.15.1. Chamada em espera.
- 5.15.2. Conferência a três (3).
- 5.15.3. Transferência de chamadas para telefonia móvel de outras operadoras.
- 5.15.4. Identificação do número conectado.
- 5.15.5. Estacionamento de chamadas.
- 5.16. **Bloqueios por terminal:**
- 5.16.1. Chamadas recebidas internas, externas e a cobrar.
- 5.16.2. Chamadas originadas LDN, LDI, chamadas para celular e números 0300, 0500 e 0900.
- 5.17. **Discagem Direta a Ramal (DDR):**
- 5.17.1. Suporte a múltiplas linhas por ramal.
- 5.17.2. Permite bloqueio de DDR para ramos específicos.
- 5.18. **Outros recursos:**
- 5.18.1. Tom de discagem imediato ao retirar o telefone do gancho.
- 5.18.2. Suporte a DTMF para qualquer tipo de ramal conectado à plataforma.
- 5.18.3. Configuração individual de ramal via interface Web.
- 5.18.4. Uso de múltiplos dispositivos pelo mesmo ramal.
- 5.18.5. Registro simultâneo do mesmo ramal em mais de um dispositivo, com troca de chamadas sem interrupção.
- 5.18.6. Suporte a múltiplos ramos em um mesmo endpoint SIP (headphone ou softphone).
- 5.19. **Cadeado eletrônico:** Solicita código para fazer chamadas.
- 5.19.1. Colocar chamadas em espera e recuperá-las automaticamente.
- 5.19.2. Música e/ou mensagem para chamadas em retenção e espera.
- 5.19.3. Captura de chamadas individual (dirigida) ou por grupos configuráveis.
- 5.20. **Serviços avançados (Incluem todos os serviços do básico, além dos seguintes recursos adicionais.):**
- 5.21. **Colaboração Multiplataforma:**
- 5.21.1. Suporte a softphone para PC (Windows/Mac), smartphone (Android/iOS) e tablet (Android/iOS).
- 5.21.2. Mensagem instantânea com controle de presença (diurno/noturno).
- 5.22. **Web conferência:**
- 5.22.1. Mínimo 25 participantes em videoconferência.
- 5.22.2. Mínimo 100 participantes em audioconferência.
- 5.22.3. Sem necessidade de MCU externa.
- 5.22.4. Acesso via navegador web, cliente dedicado ou discagem telefônica.
- 5.22.5. Compartilhamento de telas e arquivos.
- 5.23. **Gestão de Presença:**
- 5.23.1. Status online, ausente, ocupado, off-line, em chamada ou reunião (com integração ao Outlook).
- 5.23.2. Status online ou ausente no telefone móvel.
- 5.24. **Configuração Personalizada:**
- 5.24.1. "Não perturbe" via telefone ou interface web.

- 5.24.2. Toque simultâneo em múltiplos dispositivos.
- 5.24.3. Suporte a múltiplas chamadas simultâneas por ramal.
- 5.24.4. Indicação visual/acústica para chamadas em espera.
- 5.24.5. Consulta de chamadas externas, internas e saídas via interface Web.
- 5.24.6. Redirecionamento automático para ramal, número externo ou voicemail.
- 5.24.7. Encaminhamento de chamadas baseado em status do usuário.
- 5.25. **Recursos Adicionais:**
- 5.25.1. Rechamada automática em caso de ocupado ou não atendimento.
- 5.25.2. Suporte a call-back automático.
- 5.25.3. **Siga-me:** Habilitação via Web, teclado do telefone ou remotamente.
- 5.25.4. Conferência ad-hoc: Até 25 participantes sem necessidade de salas pré-criadas.
- 5.26. **Gestão de Acessos:**
- 5.26.1. Discagem abreviada individual.
- 5.26.2. Criação de códigos pessoais (até 10 dígitos) para autenticação e permissões de chamadas específicas.
- 5.26.3. Autenticação via código pessoal sem alterar permissões do ramal.
- 5.26.4. Geração de bilhetes para rastrear chamadas realizadas por código pessoal sem armazenar o código.
- 5.26.5. Suporte a DISA e integração com CRM.
- 5.26.6. Rediscagem do último número discado ou recebido.
- 5.27. **Requisitos de Telefonia**
- 5.27.1. Todo o tráfego telefônico, incluindo chamadas locais, longa distância nacional e internacional, tanto para telefones fixos quanto móveis, deve ser encaminhado por meio da rede STFC da contratada, em conformidade com a regulamentação vigente da Anatel.
- 5.27.2. Tarifação por tronco-chave ou por ramal;
- 5.27.3. Conta detalhada por tipo de ligação: fixo-móvel, fixo-fixo e a cobrar;
- 5.27.4. Tráfego ilimitado para todas as chamadas locais e de longa distância nacional, destinadas a terminais fixos ou móveis (VC1, VC2 e VC3), com tarifação fixa por ramal.
- 5.28. **Software de Tarifação Web**
- 5.28.1. O sistema deve oferecer uma interface web para gerenciamento centralizado das informações, permitindo:
- 5.28.2. Consulta de estatísticas e tarifação do sistema telefônico;
- 5.28.3. Extração de relatórios por grupos de ramais;
- 5.28.4. Criação de perfis de usuários com diferentes níveis de acesso à visualização e extração de relatórios;
- 5.28.5. Geração de relatórios por área e/ou centro de custo alfanumérico;
- 5.28.6. Envio de relatórios por e-mail;
- 5.28.7. Exportação de relatórios nos formatos PDF, TXT e XLS;
- 5.28.8. Consulta detalhada das chamadas efetuadas, incluindo identificação do ramal de origem, número e localidade chamada, data, hora, duração e custo da ligação.
- 5.28.9. **Implantação de Terminais**
- 5.28.10. A solução deve disponibilizar os ramais IP com as seguintes características:
- 5.28.11. Conexão à Internet fornecida pela CONTRATANTE;
- 5.28.12. Sinalização SIP entre a CONTRATANTE e o servidor de telefonia em nuvem da CONTRATADA, garantindo qualidade de serviço;
- 5.28.13. Inclusão de terminais IP em regime de comodato, permitindo o uso de aparelhos IP já existentes, desde que compatíveis com a plataforma da CONTRATADA;
- 5.28.14. A infraestrutura interna de rede e switches é de responsabilidade da CONTRATANTE, exceto em casos onde for imprescindível o uso de switches Layer 2, que deverão ser fornecidos pela CONTRATADA em regime de comodato;
- 5.28.15. A implantação dos ramais e toda a infraestrutura associada são de responsabilidade da CONTRATADA;
- 5.28.16. Os aparelhos IP devem ser entregues diretamente nas unidades da CONTRATANTE, previamente configurados, com possibilidade de configuração remota.
- 5.29. **Perfis dos Ramais SIP**
- 5.29.1. A contratada deverá disponibilizar os seguintes perfis de ramais SIP, dos quais a contratante escolherá o tipo que deseja utilizar, de acordo com suas necessidades:
- 5.29.1.1. Ramal Tipo M1 – Inclui licença básica SIP para chamadas de voz; Acompanha aparelho IP adequado para uso com tecnologia VoIP; Fonte de alimentação não inclusa, devendo ser compatível com o padrão PoE (Power over Ethernet).
- 5.29.1.2. Ramal Tipo M2 – Inclui licença básica SIP para chamadas de voz; Acompanha aparelho IP com funções padrão VoIP, incluindo suporte a chamadas em alta qualidade; Fonte de alimentação inclusa, permitindo instalação em locais sem suporte a PoE.
- 5.29.1.3. Ramal Tipo M3 – Inclui licença avançada SIP, com suporte a recursos adicionais, como chamadas em conferência, transferência avançada de chamadas e integração com sistemas de comunicação unificada; Acompanha aparelho IP de alta performance com funcionalidades expandidas (ex.: tela maior, teclas programáveis adicionais); Fonte de alimentação inclusa, para uso independente de infraestrutura PoE.
- 5.29.2. A contratante definirá, quais tipos de ramais serão utilizados, cabendo à contratada assegurar a disponibilidade dos perfis listados para atender às solicitações.
- 5.30. **Instalação dos Serviços**
- 5.30.1. Conforme item 3.10 o serviço deve ser entregue em pleno funcionamento nas unidades da CONTRATANTE em até 30 dias após a assinatura do contrato, com um prazo adicional de até 10 dias para a conclusão total da implantação;

- 5.30.2. A CONTRATADA poderá solicitar prorrogação de prazo mediante justificativa formal à CONTRATANTE;
- 5.30.3. A instalação será considerada concluída somente após a realização dos testes e validação do pleno funcionamento de todas as funcionalidades descritas no Termo de Referência;
- 5.30.4. A CONTRATADA deve apresentar um cronograma detalhado de todas as atividades necessárias para instalação, configuração, testes e operacionalização do serviço no ambiente da CONTRATANTE, no prazo de até 5 dias úteis após a assinatura do contrato;
- 5.30.5. A configuração do serviço deve garantir seu pleno funcionamento conforme os requisitos estabelecidos.
- 5.31. **Dos Testes Para Aceitação Dos Serviços Contratados:**
- 5.31.1. Os seguintes procedimentos serão necessários para a aceitação dos ramais instalados:
- 5.31.2. Realização de testes de funcionamento dos ramais instalados, a serem executados pela equipe técnica da CONTRATANTE;
- 5.31.3. Aceite técnico dos ramais instalados, condicionado à aprovação dos seguintes testes pela CONTRATANTE:
- 5.31.4. Aferição da qualidade das ligações realizadas de/para o ramal instalado, conforme as especificações do Termo de Referência.
- 5.31.5. O faturamento dos ramais IP durante a fase de implantação será realizado mensalmente, de acordo com os ramais concluídos.
- 5.32. **Do Suporte e Manutenção:**
- 5.32.1. A CONTRATADA deverá prestar suporte remoto a fim de esclarecer dúvidas, solucionar problemas de funcionamento, de configuração e operação do serviço, visando manter o pleno fornecimento do mesmo de acordo com o estabelecido no Termo de Referência;
- 5.32.2. A CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo on-site de manutenção corretiva, reinstalação de equipamentos e substituição de equipamentos após a detecção e comunicação de problema por parte da CONTRATANTE. O serviço tem por objetivo manter o funcionamento dos equipamentos alocados em todas unidades do CRN-10, necessários para a prestação do serviço dentro dos níveis acordados no Termo de Referência;
- 5.32.3. O custo de deslocamento e demais custos já devem estar incluídos na solução. O suporte remoto e presencial deve obedecer à SLA contratada;
- 5.32.4. A comunicação de problema ou solicitação de suporte remoto deverá ser feita pela CONTRATANTE por telefone com ligação gratuita, sistema Web ou e-mail, momento em que deverá ser aberto chamado com fornecimento de número único de protocolo para acompanhamento. O protocolo deverá ser fornecido no momento da abertura e também enviado por e-mail informado pela CONTRATANTE;
- 5.32.5. A CONTRATADA deverá fornecer sistema Web que permita consulta aos chamados abertos pela CONTRATANTE, incluindo o horário de abertura e fechamento dos chamados, bem como o andamento do chamado.
- 5.32.6. Os telefones, e-mails e páginas da Internet, a serem utilizados para a abertura dos chamados, devem ser informados formalmente pela CONTRATADA em até 10 dias após a assinatura do contrato. Os chamados serão categorizados em níveis de severidade, conforme descrito na tabela abaixo:

Nível de Severidade	Descrição	Impacto	Observação
Nível 1 - Crítica	Serviço Totalmente inoperante	Representa uma falha total do sistema, onde nenhuma comunicação é possível	Exige atenção imediata pois toda a operação está comprometida
Nível 2 - Alta	Serviço Parcialmente inoperante que afete 02 (dois) ou mais ramais IP	Compromete parcialmente a operação, afetando múltiplos pontos de comunicação	Problema que afeta um grupo de usuários ou funcionalidades importantes
Nível 3 - Média	Serviço inoperante num único Ramal IP, cujo Terminal é de responsabilidade da Contratada	Afeta apenas um ponto específico de comunicação	Problema localizado que não compromete a operação geral
Nível 4 - Baixa	Consultas gerais sobre administração, configuração, otimização, troubleshooting ou utilização, bem como configurações	Não representa falha no serviço, apenas necessidade de informações	Solicitações de natureza consultiva ou preventiva

- 5.32.7. O Nível de Severidade dos Chamados deverá ser comunicado ao CONTRATADO no momento de sua abertura;
- 5.32.8. O nível de severidade de um chamado poderá ser reclassificado pela CONTRATANTE. Neste caso, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade;
- A CONTRATANTE considerará o problema efetivamente solucionado quando a equipe responsável por administrar o contrato receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados;
- 5.32.9. Ao final de cada processo de chamado, deverá ser apresentado relatório contendo a data e hora do chamado, do início e do término do atendimento, bem como a identificação do defeito e as providências adotadas, com o devido ateste de servidor da CONTRATANTE;
- O serviço deve possuir alto nível de disponibilidade, mesmo nos casos em que a conectividade (links de Internet) não for responsabilidade da CONTRATADA;
- Os prazos para solução dos chamados devem ser os previstos no item Do Acordo de Nível de Serviços do Termo de Referência, e são definidos em relação ao instante da abertura do chamado;
- 5.32.10. O serviço de suporte e manutenção deverá ser prestado sem custos adicionais ao CONTRATANTE;
- 5.33. **Do Acordo de Nível de Serviços:**

Índice	Atividade ou Serviço	Métrica	Prazos	Penalidades
01	Mudança de endereço do local de instalação, que envolva conversores	Tempo para atendimento da solicitação	10 dias úteis	5% do valor fixo mensal da totalidade dos serviços a serem faturados na locação por dia útil de atraso
02	Mudança de local de instalação de ramal IP, em localidade distinta	Tempo para atendimento da solicitação	7 dias úteis	5% do valor mensal da Assinatura de Ramais do respectivo terminal, por dia útil de atraso
03	Solução de chamados classificados com nível de severidade 1	Tempo para resolução	2 horas corridas	5% do valor mensal da assinatura do(s) serviço(s) afetado(s), por hora de atraso
04	Solução de chamados classificados com nível de severidade 2	Tempo para resolução	5 horas úteis	5% do valor mensal da assinatura do(s) serviço(s) afetado(s), por hora de atraso
05	Solução de chamados classificados com nível de severidade 3	Tempo para resolução	10 horas úteis	3% do valor mensal da assinatura do(s) serviço(s) afetado(s), por hora de atraso

Índice	Atividade ou Serviço	Métrica	Prazos	Penalidades
06	Solução de chamados classificados com nível de severidade 4	Tempo para resolução	12 horas úteis	1% do valor mensal do(s) serviço(s) afetado(s), por hora de atraso
07	Desativação de Ramal	Tempo para atendimento da solicitação	10 dias úteis	5% do valor mensal da assinatura de Ramais do respectivo terminal, por dia útil de atraso
08	Disponibilidade do Sistema de Gerenciamento WEB	Tempo para restauração	2 horas corridas	4% do valor mensal da assinatura do(s) serviço(s) afetado(s), por hora de atraso

5.34. Do Treinamento

5.34.1. A CONTRATADA deverá ministrar treinamento referente à administração dos serviços objeto deste Termo de Referência, para 01 (uma) turma de até 4 (quatro) participantes em cada Unidade do CRN-10, designados pela CONTRATANTE, abrangendo no mínimo os seguintes tópicos;

5.34.2. Configuração básica e avançada;

5.34.3. Operação básica e avançada; Gerenciamento; Solução de problemas (*troubleshooting*);

5.34.4. Montagem de material de divulgação aos usuários da CONTRATANTE. O treinamento para cada turma deverá ser realizado nas seguintes condições;

5.34.5. Realizado de forma presencial ou remotamente, via aplicativos de vídeo conferência; Carga horária mínima de 16 (dezesesseis) horas, sendo pelo menos 4 (quatro) horas diárias;

5.34.6. Local: Nos endereços das unidades da CONTRATANTE, com infraestrutura de comunicação com áudio, vídeo, tela e chat; 1.3.36.108. O conteúdo programático deverá ser aprovado pela CONTRATANTE antes da realização de cada treinamento;

5.34.7. O treinamento será realizado durante a vigência do contrato, preferencialmente, após a conclusão das instalações ou em datas a serem definidas pela CONTRATANTE;

5.34.8. Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA o material didático e os certificados;

5.34.9. Ao final do treinamento, os participantes deverão estar aptos a operar e administrar o serviço ofertados.

5.34.10. Os custos de deslocamento, hospedagem, alimentação ou qualquer outro tipo de custo com o instrutor deve ser arcado pela empresa CONTRATADA.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO, FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

6.1. O contratado será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

6.2. O critério de aceitação da proposta será o menor valor total GLOBAL (contendo todos os itens), respeitados os valores máximos determinados pela Administração.

6.3. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

6.4. Habilitação Jurídica:

6.4.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

6.4.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

6.4.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldomicroempreendedor.gov.br

6.4.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

6.4.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

6.4.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

6.4.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

6.4.8. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

6.4.9. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

6.5. Habilitações fiscal, social e trabalhista:

6.5.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso.

6.5.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

6.5.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

6.5.4. Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição.

6.5.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII- A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

6.5.6. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

6.5.7. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

6.5.8. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipal/Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

6.5.9. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretender auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

6.6. **Qualificação Econômico-Financeira:**

6.6.1. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

6.6.2. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

6.6.3. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

6.6.4. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

6.6.5. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

6.6.6. é admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

6.6.7. comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

6.6.8. $LG = \text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo} / \text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}$

6.6.9. $SG = \text{Ativo Total} / \text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}$

6.6.10. $LC = \text{Ativo Circulante} / \text{Passivo Circulante}$

6.6.11. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação ou do item pertinente.

6.7. **Habilitação Técnica:**

6.7.1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

6.7.2. Comprovação de aptidão para o fornecimento de serviços e bens similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

6.7.2.1. Os atestados de contrato com período mínimo de 12 meses.

6.7.2.2. A Licitante deverá comprovar possuir licença de outorga da ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação de serviço de telefonia STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada).

6.7.2.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

6.7.3. Os atestados e documentos apresentados poderão ser diligenciados pela Contratante, com a finalidade de verificar a veracidade das informações constantes nos mesmos. Nesse procedimento poderão ser exigidos todos os insumos (ajustes, ordens de serviço, ordens de pagamento, notas fiscais, termos de aceite, planilhas, relatórios) que comprovem a veracidade do conteúdo dos atestados. Caso seja constatada divergência entre as informações atestadas e os serviços efetivamente realizados, o atestado será desconsiderado. Caso fique caracterizada atitude inidônea da licitante, essa será desclassificada deste certame e estará sujeita às penalidades previstas em lei.

7. **DA EXECUÇÃO E ENTREGA DO OBJETO**

7.1. **Local e Horário de Execução:** Os serviços serão prestados na nova sede do Conselho Regional de Nutrição da 10ª Região (CRN-10), localizada na Rua Gen. Liberato Bittencourt, nº 1459, salas 1001 a 1011, Canto, Florianópolis - SC. A execução ocorrerá em horário comercial, das 9h às 17h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais, estaduais ou municipais.

7.2. **Início dos Serviços:** A prestação do serviço licitado será iniciada exclusivamente após a conclusão da estrutura física necessária na nova sede do CRN-10. A CONTRATADA será notificada formalmente com antecedência mínima de **30 (trinta) dias úteis** para o início da execução da implantação dos serviços. O prazo máximo para a conclusão da instalação e ativação dos serviços será de **30 (trinta) dias úteis** a partir da emissão da Ordem de Serviço pela CONTRATANTE.

7.3. Cronograma de Execução - A CONTRATADA deverá elaborar e entregar à CONTRATANTE, no prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis** após a assinatura do contrato, um cronograma detalhado de execução contendo:

7.3.1. Detalhamento das atividades a serem realizadas;

7.3.2. Lista dos equipamentos a serem fornecidos em comodato;

7.3.3. Prazos específicos para cada etapa do projeto, incluindo:

7.3.4. Entrega inicial dos ramais: até **10 (dez) dias úteis** após a emissão da Ordem de Serviço;

7.3.5. Conclusão total da instalação e ativação do sistema VoIP: até **30 (trinta) dias úteis** após a emissão da Ordem de Serviço.

7.3.6. O início das atividades está condicionado à emissão da Ordem de Serviço pela CONTRATANTE, devendo ocorrer no prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis** após essa formalização.

7.4. **Acompanhamento Técnico:** A responsabilidade pelo acompanhamento da instalação e da execução dos serviços será da Assessoria de TI do CRN-10 ou de outro colaborador indicado pelo fiscal do contrato. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade de um profissional técnico capacitado para prestar suporte durante todo o período de implantação.

7.5. **Inspecção e Verificação dos Serviços:** Após a conclusão da instalação, a CONTRATANTE realizará uma inspecção minuciosa de todos os serviços executados, com o acompanhamento de profissionais técnicos competentes e da equipe responsável pelo serviço. O objetivo é verificar a adequação dos serviços, identificar possíveis pendências e determinar eventuais ajustes ou correções necessários.

7.6. **Recebimento Provisório e Avaliação da Execução** - Para o recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato deverá:

7.6.1. Avaliar a execução do serviço, considerando os indicadores de desempenho e qualidade previstos no contrato;

7.6.2. Elaborar um relatório detalhado com os resultados da avaliação;

7.6.3. Propor, se necessário, ajustes nos valores a serem pagos à CONTRATADA, conforme a qualidade da prestação dos serviços.

7.6.4. A CONTRATADA deverá corrigir, reparar, remover, reconstruir ou substituir, às suas próprias custas, qualquer serviço ou material que apresentar defeitos, vícios ou irregularidades. O fiscal do contrato poderá reter a última ou única medição dos serviços até que todas as pendências identificadas sejam resolvidas.

7.7. **O recebimento provisório dos serviços também estará condicionado à:**

- 7.7.1. Conclusão de todos os testes de campo necessários;
- 7.7.2. Entrega dos manuais e instruções exigidos;
- 7.7.3. Funcionamento pleno do sistema VoIP e dos equipamentos fornecidos em comodato.
- 7.8. **Recebimento Definitivo e Liquidação:**
- 7.8.1. No prazo de até **30 (trinta) dias corridos** após o recebimento da documentação da CONTRATADA, o fiscal ou equipe de fiscalização deverá conferir e atestar a nota fiscal, encaminhando-a para liquidação e pagamento.
- 7.8.2. O recebimento definitivo será formalizado com o ateste no documento fiscal. Caso a verificação não ocorra dentro do prazo estabelecido, considerar-se-á realizado o recebimento provisório na data do vencimento do prazo.
- 7.8.3. O recebimento provisório ou definitivo não exime a CONTRATADA de suas responsabilidades legais, incluindo a garantia dos serviços executados e eventuais prejuízos decorrentes de falhas na execução do contrato.
- 7.9. **Rejeição de Serviços:** Caso os serviços não atendam às especificações estabelecidas no Termo de Referência ou na proposta contratada, poderão ser rejeitados total ou parcialmente. Nessas situações, a CONTRATADA deverá corrigir, refazer ou substituir os serviços no prazo determinado pelo fiscal do contrato, sem custos adicionais para a CONTRATANTE, podendo ainda estar sujeita à aplicação de penalidades.

8. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 8.1. Será designado pela Diretoria do CRN-10 colaborador dos seus quadros para exercer a gestão e a fiscalização do contrato que decorrerem deste documento.
- 8.2. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 8.3. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 8.4. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 8.5. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 8.6. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços. A reunião inicial poderá ser realizada de forma remota ou dispensada a critério da Contratante, sem prejuízo dos objetivos a serem atendidos.
- 8.7. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.
- 8.8. A pauta desta reunião observará, pelo menos:
- a) Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto juntamente com sua carta de apresentação, que deverá conter os seus dados pessoais e de contato.
 - b) Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato, incluindo as funções do Preposto, que são de acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
- 8.9. Fiscalização
- 8.9.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos fiscais do contrato ou pelos respectivos substitutos, conforme o Art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021, e nos termos do Art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, observando-se as rotinas listadas a seguir, previstas no Decreto nº 11.246, de 2022.
- 8.10. Fiscalização Técnica
- 8.10.1. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.
- 8.10.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.
- 8.10.3. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
- 8.10.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.
- 8.10.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.
- 8.10.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual
- 8.11. Fiscalização Administrativa
- 8.11.1. fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.
- 8.11.2. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.
- 8.12. Gestor do Contrato
- 8.12.1. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.
- 8.12.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.
- 8.12.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

8.12.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

8.12.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

8.12.6. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

8.12.7. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

9. DAS CONDIÇÕES E FORMA DE PAGAMENTO

9.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, pelos fiscais do contrato, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. A atuação dos fiscais do contrato é regulamentada pelo Decreto nº 11.246, de 2022.

9.2. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

9.3. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

9.4. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

9.5. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir ser apontadas no Recebimento Provisório.

9.6. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

9.7. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

9.8. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

9.9. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

- a) Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.
- b) Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções.
- c) Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- d) Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

9.10. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

9.11. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

9.12. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

9.13. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

9.14. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) O prazo de validade.
- b) A data da emissão.
- c) Os dados do contrato e do órgão contratante.
- d) O período respectivo de execução do contrato.
- e) O valor a pagar.
- f) Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.15. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante.

9.16. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.17. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

9.18. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios

pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

9.19. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

9.20. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

9.21. Prazo de pagamento

9.21.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

9.21.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) de correção monetária.

9.22. Forma de pagamento

9.22.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

9.22.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

9.22.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

9.22.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

9.22.5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

10. DOS VALORES ESTIMADOS E RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

10.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 25.381,13** (vinte e cinco mil trezentos e oitenta e um reais e treze centavos), referente a um período total de 12 meses, conforme pesquisa de preços anexa ao processo.

10.2. A estimativa de preços foi realizada de acordo com a Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, que versa sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, conforme relatório Pesquisa de Preços 1926774.

10.3. Os recursos para custeio das despesas decorrentes da contratação que se seguir à licitação, correrão à conta da dotação orçamentária do CRN-10 para o exercício de 2025, sob as Rubricas:

a) 6.2.2.1.1.01.04.04.025 - Serviços de Telefonia VOIP.

10.4. Do reajuste de preços

10.4.1. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da Contratada, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

11. DAS GARANTIAS

11.1. **GARANTIA DO PRODUTO/SERVIÇO: FABRICANTE, GARANTIA LEGAL OU GARANTIA CONVENCIONAL**

11.2. A CONTRATADA estará obrigada a observar a **garantia legal** estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), conforme os seguintes prazos:

11.2.1. 90 (noventa) dias para produtos ou equipamentos duráveis fornecidos em comodato;

11.2.2. 30 (trinta) dias para serviços ou componentes não duráveis.

11.3. A garantia legal terá início a partir da data de recebimento definitivo dos serviços ou produtos pela CONTRATANTE, sem prejuízo de outras garantias complementares oferecidas pela CONTRATADA ou pelo fabricante.

12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1. São obrigações do Contratante:

12.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

12.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

12.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

12.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

12.6. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

12.7. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

12.8. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

12.9. Cientificar unidade de representação judicial do Conselho Regional de Nutrição da Décima Região para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

12.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

12.11. A Administração terá o prazo de 30 dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

12.12. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 dias.

12.13. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

12.14. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

12.15. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

- 13.2. Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.
- 13.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II) prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
- 13.4. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 13.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 13.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:
- 13.7. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- 13.8. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- 13.9. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
- 13.10. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- 13.11. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- 13.12. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;
- 13.13. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.
- 13.14. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 13.15. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;
- 13.16. Cumprir, durante todo o período de 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 na legislação (art. 116, da Lei 14.133, de 2021);
- 13.17. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único);
- 13.18. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 13.19. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 13.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante.
- 14. DA SUBCONTRATAÇÃO**
- 14.1. É vedada a subcontratação do objeto, considerando a dinâmica da solução que pretendesse contratar.
- 15. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**
- 15.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:
- 15.2. der causa à inexecução parcial do contrato;
- 15.3. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 15.4. der causa à inexecução total do contrato;
- 15.5. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- 15.6. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- 15.7. praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 15.8. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 15.9. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 15.10. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
- 15.11. As penalidades previstas no item 5.33;
- 15.12. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- 15.13. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- 15.14. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 15.15. **Multa:**
- 15.16. Moratória de 0,5% (zero virgula cinco) por cento por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10 (dez) dias;
- 15.17. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, de 20% do valor do Contrato.
- 15.18. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de 20% do valor do Contrato.
- 15.19. Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de 20% do valor do Contrato.
- 15.20. Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de 10% o valor do Contrato.
- 15.21. Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1, a multa será de 10% do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:
- 15.22. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021)

- 15.23. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- 15.24. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- 15.25. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- 15.26. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 15.27. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 15.28. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):
- 15.29. a natureza e a gravidade da infração cometida;
- 15.30. as peculiaridades do caso concreto;
- 15.31. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 15.32. os danos que dela provierem para o Contratante;
- 15.33. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 15.34. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos [na Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida [Lei \(art. 159\)](#).
- 15.35. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato 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, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- 15.36. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- 15.37. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133/21](#).
- 15.38. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022](#).

16. RESCISÃO CONTRATUAL

- 16.1. O Contrato poderá ser rescindido:
- 16.2. por ato unilateral e escrito da Administração, nos termos do art. 138 da Lei 14.133/2021, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas em Contrato e(ou) Termo de Referência;
- 16.3. consensual, por acordo entre as partes, desde que haja interesse do CRN-10;
- 16.4. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados e precedidos de autorização da autoridade competente, assegurando-se à CONTRATADA o direito ao contraditório, bem como à prévia e ampla defesa.
- 16.5. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 137 da Lei nº 14.133/2021.
- 16.6. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:
- 16.7. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- 16.8. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- 16.9. Indenizações e multas.

17. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 17.1. Qualquer pedido de esclarecimento em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente Termo de Referência e seus Anexos deverá ser encaminhado, por e-mail ao CRN-10, através do e-mail: licitacao@crn10.org.br
- 17.2. As respostas aos pedidos esclarecimentos serão divulgadas nos endereços: <https://www.gov.br/compras/pt-br> e www.crn10.org.br/transparencia.

18. ANEXOS

- 18.1. Apêndice I do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar



Documento assinado eletronicamente por **Nilo Joaquim Coelho Neto, Assessor(a) de Tecnologia da Informação**, em 28/03/2025, às 11:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no §2º, do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.cfn.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1935086** e o código CRC **EBE8473D**.



CONSELHO REGIONAL DE NUTRIÇÃO 10ª REGIÃO
Rua Felipe Schmidt, 321, Florianópolis/SC, CEP 88010-000
Telefone:(48) 3222 - 1967 - <http://crn10.org.br/> - E-mail: crn10@crn10.org.br

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

ÓRGÃO	Conselho Regional de Nutrição 10ª Região
SETOR REQUISITANTE	Assessoria de Tecnologia da Informação
RESPONSÁVEL PELA DEMANDA	Nilo Joaquim Coelho Neto
E-mail: ti@crn10.org.br	Telefone: (48) 99215-6284

1. DEMANDA

1.1. O objetivo do presente Estudo Técnico Preliminar (ETP) é identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Formalização de Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

1.2. As necessidades de negócio contemplam a contratação da seguinte solução:

1.3. Contratação de Solução Centralizada de Voz IP (VOIP) em plataforma moderna e escalável, que compreende em uma estrutura de Comunicações Unificadas e PABX Virtual em nuvem, baseada no protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), e inclui o fornecimento e instalação de equipamentos necessários para operacionalizar a infraestrutura de comunicação.

2. NECESSIDADES DO NEGÓCIO

2.1. A contratação de uma **Solução Centralizada de Voz IP**, compreendendo uma estrutura de **Comunicações Unificadas** e **PABX Virtual em Nuvem**, é uma necessidade estratégica para assegurar a modernização da infraestrutura de comunicação do Conselho Regional de Nutrição da 10ª Região (CRN-10). Essa solução é essencial para garantir a continuidade das operações administrativas, a eficiência na comunicação interna e externa, e a integração entre os setores, especialmente considerando a mudança para uma nova sede.

2.2. A Solução Centralizada de Voz IP atende a essas exigências ao oferecer uma plataforma unificada que combina serviços de voz, vídeo, mensagens instantâneas e colaboração em um único ambiente digital. A tecnologia VoIP (Voz sobre IP) e o protocolo SIP permitem a integração com sistemas já existentes no CRN-10, proporcionando recursos avançados como chamadas em espera, transferência de chamadas, conferências, URA (Unidade de Resposta Auditável), gravação de chamadas e roteamento inteligente de chamadas. Além disso, a solução inclui o fornecimento e instalação de equipamentos modernos, como telefones IP e gateways VoIP, garantindo cobertura integral e qualidade de serviço no CRN-10.

2.3. A utilização dessa solução também é fundamental para garantir a conformidade com as normas de proteção de dados, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e para minimizar riscos relacionados à segurança da informação. A plataforma oferece controle e monitoramento centralizados das comunicações organizacionais, além de criptografia de dados e autenticação segura, assegurando a privacidade e integridade das informações transmitidas. Além disso, a flexibilidade da Solução Centralizada de Voz IP em termos de escalabilidade permite que o CRN-10 ajuste suas necessidades conforme o crescimento ou mudanças na equipe, assegurando que o Conselho esteja sempre equipado com as ferramentas necessárias para manter sua eficiência operacional e seu compromisso com a segurança da informação.

2.4. A contratação dessa solução é essencial para garantir que o CRN-10 se mantenha alinhado às melhores práticas tecnológicas e capaz de atender às demandas crescentes por maior produtividade, acessibilidade e conformidade normativa. A adoção dessa tecnologia representa um passo estratégico rumo à modernização e sustentabilidade dos processos de comunicação do CRN-10, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

3. REQUISITOS E ESTIMATIVA DE QUANTIDADE

3.1. Requisitos de negócio:

Grupo	Item	Produto	Quantidade	Descrição
1	1	Contratação de Solução Centralizada de Voz IP, Comunicações Unificadas e PABX Virtual em Nuvem, baseada no protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP).	12	Contratação de Solução Centralizada de Voz IP, compreendendo estrutura de Comunicações Unificadas e PABX Virtual em Nuvem, baseada no protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), incluindo o fornecimento e instalação de equipamentos em comodato, necessários para atender a todas as unidades do Conselho Regional de Nutrição da 10ª Região (CRN-10).

4. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO:

4.1. A implementação da Solução Centralizada de Voz IP demanda a capacitação dos funcionários e da equipe de TI do CRN-10, a fim de garantir o uso eficiente e seguro da solução. Os requisitos de capacitação incluem:

4.2. **Capacitação dos Usuários Finais:** treinamento prático para utilização dos recursos da solução, como realização de chamadas, transferência de chamadas, conferências, uso de URA (Unidade de Resposta Auditável) e acesso às funcionalidades de comunicações unificadas; Orientações sobre o uso correto dos equipamentos fornecidos, como telefones IP e acessórios complementares; Disponibilização de materiais de apoio, como manuais, guias rápidos e tutoriais em vídeo, para consulta contínua.

4.3. **Capacitação da Equipe de TI:** a capacitação da equipe de TI do CRN-10 deverá ser direcionada para fornecer conhecimentos básicos sobre a Solução Centralizada de Voz IP, permitindo que a equipe acompanhe, supervisione e interaja eficientemente com os serviços prestados pela empresa contratada. Embora o suporte técnico principal seja responsabilidade da contratada, a equipe de TI deve estar apta para realizar atividades de monitoramento, identificação de problemas iniciais e comunicação eficaz com o fornecedor.

4.4. **Compreensão Geral da Solução:** entender o funcionamento básico do PABX Virtual em Nuvem, protocolo SIP e tecnologias VoIP; Conhecer as funcionalidades principais da solução, como chamadas em espera, transferência de chamadas, conferências, URA (Unidade de Resposta Auditável) e gravação de chamadas; Familiarizar-se com os equipamentos fornecidos, como telefones IP e gateways VoIP.

4.5. **Monitoramento e Supervisão:** acompanhar o desempenho da solução, utilizando ferramentas de monitoramento disponibilizadas pelo fornecedor; Identificar possíveis falhas ou interrupções iniciais para acionar rapidamente o suporte técnico da empresa contratada; Garantir que os indicadores de disponibilidade e qualidade do serviço estejam alinhados aos requisitos estabelecidos no contrato.

4.6. **Gestão de Licenças e Atualizações:** compreender os processos de renovação de licenças e aplicação de atualizações de segurança fornecidas pela empresa contratada; Supervisionar políticas de backup e recuperação, garantindo que estejam alinhadas às melhores práticas e normas de segurança.

4.7. **Integração com Sistemas Existentes:** conhecer os requisitos técnicos para integração da solução com sistemas já utilizados pelo CRN-10. Supervisionar a compatibilidade e o impacto das atualizações nos sistemas existentes, garantindo que não ocorram interrupções nas operações diárias.

4.8. **Resolução de Problemas Iniciais:** Identificar problemas simples e realizar diagnósticos preliminares antes de acionar o suporte técnico; Garantir uma comunicação clara e eficiente com a equipe de suporte da empresa contratada para minimizar interrupções e resolver problemas rapidamente.

5. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO E SEGURANÇA:

5.1. Para garantir a operação contínua e eficiente da Solução Centralizada de Voz IP, incluindo o PABX Virtual em Nuvem e os equipamentos fornecidos, é essencial adotar as seguintes práticas de manutenção:

5.2. **Atualizações de Segurança e Funcionalidades:** A Solução Centralizada de Voz IP recebe atualizações de segurança e novas funcionalidades diretamente do fornecedor. Essas atualizações são fundamentais para manter a solução alinhada às melhores práticas de mercado e protegida contra vulnerabilidades. O Setor de TI deve garantir que as atualizações sejam aplicadas automaticamente ou conforme orientado pelo fornecedor, monitorando a compatibilidade e o impacto nas operações diárias do CRN-10.

5.3. Deve ser estabelecido um prazo máximo para aplicação de patches críticos de segurança, não superior a 72 horas após seu lançamento. A contratada deve notificar o CRN-10 sobre vulnerabilidades descobertas em um prazo máximo de 24 horas.

5.4. **Monitoramento de Desempenho:** O desempenho da Solução Centralizada de Voz IP deve ser regularmente avaliado para identificar oportunidades de melhorias nos fluxos de trabalho e maximizar a eficiência no uso dos recursos disponíveis. O Setor de TI deve acompanhar o feedback dos usuários, ajustando as configurações e práticas conforme necessário para garantir que a solução atenda plenamente às necessidades do Conselho.

5.5. Implementar monitoramento específico de tráfego VoIP para detectar anomalias que possam indicar problemas de segurança ou desempenho.

5.6. Realizar análises periódicas de padrões de tráfego para identificar potenciais ameaças.

5.7. Proteção Contra Ameaças Específicas VoIP:

5.8. Implementar proteção contra ataques de negação de serviço (DoS/DDoS) específicos para ambientes VoIP.

5.9. Adotar mecanismos anti-toll fraud para proteger a infraestrutura de telefonia contra o uso não autorizado, reduzindo custos com chamadas fraudulentas.

5.10. Configurar soluções para prevenção contra SPIT (Spam over Internet Telephony) para garantir que a organização não seja invadida por chamadas de spam indesejadas, mantendo a integridade do sistema VoIP.

5.11. Implementar sistemas de detecção de anomalias no padrão de tráfego VoIP afim de monitorar o tráfego de chamadas para identificar padrões incomuns, protegendo contra falhas ou ataques.

- 5.12.

Gestão de Segurança: Estabelecer procedimentos formal para notificação e resposta a incidentes de segurança.
- 5.13.

Definir tempos máximos de resposta escalonados por severidade (crítico: 2h, alto: 4h, médio: 8h, baixo: 24h).
- 5.14.

Exigir análise pós incidente e implementação documentada de medidas corretivas.
- 5.15.

Requerer relatórios detalhados de incidentes de segurança para avaliação conjunta.
- 5.16.

Estas práticas de manutenção e segurança são fundamentais para garantir que a Solução Centralizada de Voz IP opere de forma eficiente, segura e em conformidade com as necessidades do CRN-10 e com a legislação aplicável, protegendo as comunicações institucionais e os dados sob responsabilidade da autarquia.
6.

REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS:
- 6.1.

A contratada deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental. Neste sentido, destaca-se as recomendações contidas no Capítulo III, DOS BENS E SERVIÇOS, com ênfase no art. 5º da Instrução Normativa nº 01/2010 STI/MPOG, bem como, o Decreto nº 7.746/2012 que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e a Lei nº 12.305/2010 que institui a política de resíduos sólidos.
- 6.2.

É dever da contratada observar, mas não exclusivamente: o menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local; maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia; maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local; maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra; uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.
7.

DURAÇÃO DO CONTRATO

7.1.

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, iniciando a partir da data de sua assinatura, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021 OU o fornecimento será em parcela única, após a emissão da Ordem de Serviço.

8.

LEVANTAMENTO DE POSSÍVEIS SOLUÇÕES:

a)

Solução 1: Contratação de Solução Centralizada de Voz IP em Nuvem.

b)

Solução 2: Aquisição de equipamentos e instalação de softwares open-source

c)

Solução 3: Permanência com a tecnologia atual (Central Analógica)

8.1.

Análise comparativa das soluções:

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	X	-	-
	Solução 2	X	-	-
	Solução 3	X	-	-
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 1	-	-	X
	Solução 2	-	X	-
	Solução 3	-	-	X
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1	-	X	-
	Solução 2	X	-	-
	Solução 3	-	-	X
A Solução atende satisfatoriamente às necessidades de negócio?	Solução 1	X	-	-
	Solução 2	X	-	-
	Solução 3	-	X	-
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1	X	-	-
	Solução 2	X	-	-
	Solução 3	-	X	-
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1	X	-	-
	Solução 2	X	-	-
	Solução 3	-	-	X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1	-	-	X
	Solução 2	-	-	X
	Solução 3	-	-	X

9.

JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

- 9.1.

A opção pela **Solução 1: Contratação de Solução Centralizada de Voz IP, compreendendo estrutura de Comunicações Unificadas e PABX Virtual em Nuvem** é fundamentada em diversos fatores críticos para o bom funcionamento e continuidade das operações da instituição. Em princípio, a solução de Voz IP e PABX Virtual em Nuvem já se encontra amplamente implantada em diversos órgãos da administração pública, comprovando sua eficácia, confiabilidade e aderência às necessidades institucionais. Trata-se de uma solução robusta que oferece uma integração completa de ferramentas de comunicação, essenciais para a comunicação interna e externa, gestão eficiente das chamadas e trabalho colaborativo.
- 9.2.

A solução também se destaca por seu alinhamento com as **políticas e regulamentações governamentais**, como os padrões de ePing, eMag e ICP-Brasil, garantindo interoperabilidade e acessibilidade. Isso assegura que a instituição atue em conformidade com as exigências legais e com as melhores práticas de governança digital.
- 9.3.

Em termos de **segurança da informação**, a solução de Voz IP em Nuvem oferece níveis avançados de proteção de dados, compatíveis com os requisitos modernos de segurança, algo imprescindível para uma instituição que lida diariamente com informações sensíveis e comunicações oficiais. A solução permite o gerenciamento centralizado de ramais e acessos, garantindo maior controle sobre as comunicações. Além disso, a flexibilidade do serviço de PABX Virtual possibilita a escalabilidade conforme o crescimento ou a reorganização da equipe, mantendo o equilíbrio entre custo e eficiência operacional. O suporte contínuo e as atualizações automáticas garantem que a instituição esteja sempre utilizando a versão mais recente da tecnologia, sem a necessidade de intervenções manuais ou investimentos adicionais em infraestrutura.
- 9.4.

Por outro lado, a **Solução 2 (aquisição de equipamentos e instalação de softwares open-source)** não atende satisfatoriamente às necessidades de negócio a longo prazo, principalmente em relação à necessidade de expertise técnica interna especializada e aos custos de manutenção. A necessidade de investimento significativo em infraestrutura própria e a responsabilidade pela atualização e segurança do sistema comprometeriam a eficiência operacional e representariam riscos adicionais.
- 9.5.

A **Solução 3 (permanecer com a tecnologia atual - central analógica)** é inviável, pois resultaria em uma drástica redução da capacidade de comunicação moderna, perda de oportunidades de integração digital, e impossibilidade de continuar a operar de forma eficiente, especialmente diante das crescentes dificuldades de manutenção de tecnologias obsoletas e da necessidade de recursos avançados de mobilidade e comunicações unificadas.
- 9.6.

Diante disso, a escolha pela contratação da **Solução Centralizada de Voz IP e PABX Virtual em Nuvem** se justifica pela sua capacidade de atender plenamente às demandas de comunicação moderna, segurança, conformidade legal e eficiência operacional da instituição, garantindo a continuidade e a melhoria das atividades institucionais.

9.7.

ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES

Item	Produto	Qtde. mensal	Unidade de medida	Quantidade
1	Contratação de Solução Centralizada de Voz IP , compreendendo estrutura de Comunicações Unificadas e PABX Virtual em Nuvem , baseada no protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP) , incluindo o fornecimento e instalação de equipamentos em comodato, necessários para atender a todas as unidades do Conselho Regional de Nutrição da 10ª Região (CRN-10).	30	mensal	12

10.

ESTIMATIVAS DE CUSTOS

Descrição da solução	Estimativa de preços ao longo dos anos para a Demanda				
	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5
Solução	R\$ 25.381,13	R\$ 26.558,81	R\$ 27.791,14	R\$ 29.080,65	R\$ 30.429,99

10.1.

Foi considerado para a estimativa a aplicação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) como indexador para reajustes ao longo dos anos (4,64% em janeiro de 2024. Disponível em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/competicao/tarifas-e-precos/valores-do-ist>). Esse índice é específico para o setor de telecomunicações, que reflete a inflação nesse segmento.

11.

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

11.1.

Características gerais:

11.1.1.

A solução deverá ser baseada em PABX Virtual (IP PBX) e hospedada em um datacenter externo à estrutura do CRN-10, utilizando o protocolo SIP, conforme a RFC 3261. Deverá possuir interface de gerenciamento web, em Português do Brasil, para proporcionar agilidade no controle do Acordo de Nível de Serviço (ANS) e na administração da solução de Comunicações Unificadas. A plataforma deve ter características de "multitenant", permitindo atender a todas as particularidades da localidade do CONTRATANTE. Além disso, deverá contar com uma Unidade de Resposta Audível (URA) com, no mínimo, quatro níveis e opção de retorno ao menu anterior.

11.2.

Disponibilidade:

11.2.1.

A solução deve seguir o Plano Geral de Metas da Anatel e possuir números válidos na rede nacional de telefonia para a área de cobertura dos códigos de área de todo o estado de Santa Catarina, com discagem direta a ramal (DDR).

11.2.2.	O serviço de PABX deve ser hospedado em um datacenter com classificação Tier 3 ou possuir as seguintes certificações: ISO 27001, ISO 27017 e ISO 27018. O datacenter deve estar localizado no Brasil (para minimizar a latência) e contar com réplica geográfica automática para recuperação de desastres (DR) em caso de falha no datacenter principal.
11.2.3.	Toda a banda de entrada e saída deve estar inclusa na solução, sem cobranças adicionais separadas. A solução deve permitir o encaminhamento programado de chamadas, por número telefônico, em caso de falha na rede, direcionando-as para qualquer outro destino, como outro número fixo ou um celular de outra operadora.
11.2.4.	A CONTRATADA deverá providenciar a migração das linhas fixas existentes, de acordo com a legislação vigente sobre portabilidade numérica, conforme a Resolução Anatel nº 460, de 19 de março de 2007, ou norma superior.
11.3.	Requisitos da solução:
11.3.1.	Licenciamento centralizado, garantindo total mobilidade dos usuários para qualquer site da solução.
11.3.2.	Gerenciamento centralizado de todos os recursos da plataforma por meio de uma interface 100% web.
11.3.3.	O gerenciamento da plataforma deve permitir o controle não apenas da sede/matriz, mas também das demais localidades remotas integrantes do projeto.
11.3.4.	Disponibilização de relatórios de consumo por DDR e por localidade, além de gravações das ligações telefônicas.
11.3.5.	Acesso seguro por meio de controle de usuário e senha, utilizando os protocolos HTTP ou HTTPS.
11.3.6.	Suporte à recuperação segura de senhas de usuários.
11.3.7.	Suporte ao registro em qualquer telefone da rede por meio de usuário e senha.
11.3.8.	Desvio de chamadas configurável com base no horário e na condição (incondicional, ocupado, não atendimento).
11.3.9.	O sistema multi-tenant deve permitir provisionamento e configuração de maneira centralizada e unificada.
11.3.10.	Suporte ao uso de serviços HTTP e HTTPS para integrações.
11.3.11.	Suporte total à integração com o Active Directory do CRN-10, atualmente em Windows Server 2016, incluindo SSO (Single Sign-On).
11.3.12.	Implementação dos protocolos de segurança SSL ou TLS.
11.3.13.	Suporte a QoS, DSCP e NCoS.
11.3.14.	Suporte a VLAN, permitindo a separação das redes de voz e dados.
11.3.15.	Gerenciamento de grupos de chamadas, permitindo a associação de ramais, definição de números específicos e estratégia de roteamento entre os ramais do grupo.
11.3.16.	Controle de usuários com múltiplos perfis de acesso.
11.3.17.	Suporte à autenticação de um mesmo ramal em diversos dispositivos IP, analógicos ou softphones, utilizando o mesmo número de ramal.
11.3.18.	Possibilidade de ampliação da capacidade por meio da inclusão de licenças de software.
11.3.19.	Configuração, gerenciamento, administração e monitoramento de todos os recursos por meio de uma interface gráfica web intuitiva e amigável, sem necessidade de interrupção dos serviços.
11.3.20.	Compatibilidade com os seguintes codecs: G.711 (a-law e u-law), G.729 ou G.729a, G.722 ou G.726, ou Opus.
11.3.21.	Implementação do recurso de conferência de chamadas, permitindo que o usuário/ramal que iniciou a conferência possa se retirar sem que a chamada seja finalizada.
11.3.22.	Atendimento a todos os requisitos de camada de serviços NGN (Next Generation Network), conforme definido pela ITU-T.
11.3.23.	Suporte aos protocolos IPv4 e IPv6.
11.4.	Gerenciamento:
11.4.1.	Gerenciamento 100% web com provisionamento centralizado por meio de uma interface intuitiva.
11.4.2.	Gerenciamento centralizado dos telefones IP da solução.
11.4.3.	Compatibilidade com os principais navegadores do mercado.
11.4.4.	Todas as configurações devem ser replicadas automaticamente para todos os componentes da solução.
11.4.5.	Possibilidade de criação de usuários e perfis personalizados por meio da interface web.
11.4.6.	Flexibilidade no formato dos logins e no tamanho das senhas, permitindo que os administradores definam essas regras.
11.4.7.	Interface web com diferentes níveis de permissão de acesso para gerenciamento.
11.4.8.	Suporte a múltiplos acessos simultâneos, garantindo controle de integridade dos dados para evitar perdas ou conflitos.
11.4.9.	Suporte à desconexão automática de sessões por tempo de inatividade ou período pré-definido.
11.4.10.	Acesso à interface web via HTTP ou HTTPS.
11.5.	Segurança:
11.5.1.	Acesso seguro à interface de gerenciamento e monitoramento via HTTP ou HTTPS.
11.5.2.	Suporte ao transporte de mídia RTP e SRTP, com criptografia utilizando AES-128 ou AES-256 bits, garantindo chaves simétricas, dinâmicas e únicas por sessão.
11.5.3.	Suporte à criptografia em chamadas de áudio, vídeo, compartilhamento de conteúdo e chats, independentemente do tipo de endpoint utilizado.
11.5.4.	Suporte nativo aos protocolos de criptografia DTLS e TLS (versões 1.0, 1.1 e 1.2) para proteção da sinalização SIP.
11.5.5.	Criptografia aplicada a entroncamentos SIP, garantindo a segurança das comunicações entre redes.
11.5.6.	Criptografia nativa na transferência de chamadas entre todos os ramais IP da solução.
11.5.7.	Criptografia nativa na comunicação com Gateways de voz via protocolo SIP.
11.5.8.	Serviços de comunicação.
11.6.	Serviço básico:
11.7.	Discagem interna: Chamadas entre ramais.
11.8.	Desvios de chamadas: Incondicional, por ocupado, por não atendimento e indisponível.
11.9.	Recursos de chamadas:
11.9.1.	Chamada em espera.
11.9.2.	Conferência a três (3).
11.9.3.	Transferência de chamadas para telefonia móvel de outras operadoras.
11.9.4.	Identificação do número conectado.
11.9.5.	Estacionamento de chamadas.
11.10.	Bloqueios por terminal:
11.10.1.	Chamadas recebidas internas, externas e a cobrar.
11.10.2.	Chamadas originadas LDN, LDI, chamadas para celular e números 0300, 0500 e 0900.
11.11.	Discagem Direta a Ramal (DDR):
11.11.1.	Suporte a múltiplas linhas por ramal.
11.11.2.	Permite bloqueio de DDR para ramais específicos.
11.12.	Outros recursos:
11.12.1.	Tom de discagem imediato ao retirar o telefone do gancho.
11.12.2.	Suporte a DTMF para qualquer tipo de ramal conectado à plataforma.
11.12.3.	Configuração individual de ramal via interface Web.
11.12.4.	Uso de múltiplos dispositivos pelo mesmo ramal.
11.12.5.	Registro simultâneo do mesmo ramal em mais de um dispositivo, com troca de chamadas sem interrupção.
11.12.6.	Suporte a múltiplos ramais em um mesmo endpoint SIP (hardphone ou softphone).

11.13.	Cadeado eletrônico: Solicita código para fazer chamadas.
11.13.1.	Colocar chamadas em espera e recuperá-las automaticamente.
11.13.2.	Música e/ou mensagem para chamadas em retenção e espera.
11.13.3.	Captura de chamadas individual (dirigida) ou por grupos configuráveis.
11.14.	Serviços avançados (<i>Incluem todos os serviços do básico, além dos seguintes recursos adicionais.</i>):
11.15.	Colaboração Multiplataforma:
11.15.1.	Suporte a softphone para PC (Windows/Mac), smartphone (Android/iOS) e tablet (Android/iOS).
11.15.2.	Mensagem instantânea com controle de presença (diurno/noturno).
11.16.	Web conferência:
11.16.1.	Mínimo 25 participantes em videoconferência.
11.16.2.	Mínimo 100 participantes em audioconferência.
11.16.3.	Sem necessidade de MCU externa.
11.16.4.	Acesso via navegador web, cliente dedicado ou discagem telefônica.
11.16.5.	Compartilhamento de telas e arquivos.
11.17.	Gestão de Presença:
11.17.1.	Status online, ausente, ocupado, off-line, em chamada ou reunião (com integração ao Outlook).
11.17.2.	Status online ou ausente no telefone móvel.
11.18.	Configuração Personalizada:
11.18.1.	"Não perturbe" via telefone ou interface web.
11.18.2.	Toque simultâneo em múltiplos dispositivos.
11.18.3.	Suporte a múltiplas chamadas simultâneas por ramal.
11.18.4.	Indicação visual/acústica para chamadas em espera.
11.18.5.	Consulta de chamadas externas, internas e saídas via interface Web.
11.18.6.	Redirecionamento automático para ramal, número externo ou voicemail.
11.18.7.	Encaminhamento de chamadas baseado em status do usuário.
11.19.	Recursos Adicionais:
11.19.1.	Rechamada automática em caso de ocupado ou não atendimento.
11.19.2.	Suporte a call-back automático.
11.20.	Siga-me: Habilitação via Web, teclado do telefone ou remotamente.
11.21.	Conferência ad-hoc: Até 25 participantes sem necessidade de salas pré-criadas.
11.22.	Gestão de Acessos:
11.22.1.	Discagem abreviada individual.
11.22.2.	Criação de códigos pessoais (até 10 dígitos) para autenticação e permissões de chamadas específicas.
11.22.3.	Autenticação via código pessoal sem alterar permissões do ramal.
11.22.4.	Geração de bilhetes para rastrear chamadas realizadas por código pessoal sem armazenar o código.
11.22.5.	Suporte a DISA e integração com CRM.
11.22.6.	Rediscagem do último número discado ou recebido.
11.23.	Requisitos de Telefonia
11.23.1.	Todo o tráfego telefônico, incluindo chamadas locais, longa distância nacional e internacional, tanto para telefones fixos quanto móveis, deve ser encaminhado por meio da rede STFC da contratada, em conformidade com a regulamentação vigente da Anatel.
11.23.2.	Tarifação por tronco-chave ou por ramal;
11.23.3.	Conta detalhada por tipo de ligação: fixo-móvel, fixo-fixo e a cobrar;
11.23.4.	Tráfego ilimitado para todas as chamadas locais e de longa distância nacional, destinadas a terminais fixos ou móveis (VC1, VC2 e VC3), com tarifação fixa por ramal.
11.24.	Software de Tarificação Web
11.24.1.	O sistema deve oferecer uma interface web para gerenciamento centralizado das informações, permitindo:
11.24.2.	Consulta de estatísticas e tarificação do sistema telefônico;
11.24.3.	Extração de relatórios por grupos de ramais;
11.24.4.	Criação de perfis de usuários com diferentes níveis de acesso à visualização e extração de relatórios;
11.24.5.	Geração de relatórios por área e/ou centro de custo alfanumérico;
11.24.6.	Envio de relatórios por e-mail;
11.24.7.	Exportação de relatórios nos formatos PDF, TXT e XLS;
11.24.8.	Consulta detalhada das chamadas efetuadas, incluindo identificação do ramal de origem, número e localidade chamada, data, hora, duração e custo da ligação.
11.25.	Implantação de Terminais
11.25.1.	A solução deve disponibilizar os ramais IP com as seguintes características:
11.25.2.	Conexão à Internet fornecida pela CONTRATANTE;
11.25.3.	Sinalização SIP entre a CONTRATANTE e o servidor de telefonia em nuvem da CONTRATADA, garantindo qualidade de serviço;
11.25.4.	Inclusão de terminais IP em regime de comodato, permitindo o uso de aparelhos IP já existentes, desde que compatíveis com a plataforma da CONTRATADA;
11.25.5.	A infraestrutura interna de rede e switches é de responsabilidade da CONTRATANTE, exceto em casos onde for imprescindível o uso de switches Layer 2, que deverão ser fornecidos pela CONTRATADA em regime de comodato;
11.25.6.	A implantação dos ramais e toda a infraestrutura associada são de responsabilidade da CONTRATADA;
11.25.7.	Os aparelhos IP devem ser entregues diretamente nas unidades da CONTRATANTE, previamente configurados, com possibilidade de configuração remota.
11.26.	Perfis dos Ramais SIP
11.26.1.	Ramal Tipo M1 – Licença básica + aparelho IP sem fonte;
11.26.2.	Ramal Tipo M2 – Licença básica + aparelho IP com fonte;
11.26.3.	Ramal Tipo M3 – Licença avançada + aparelho IP com fonte.
11.27.	Instalação dos Serviços
11.27.1.	O serviço deve ser entregue em pleno funcionamento nas unidades da CONTRATANTE em até 10 dias após a assinatura do contrato, com um prazo adicional de até 20 dias úteis para a conclusão total da implantação;
11.27.2.	A CONTRATADA poderá solicitar prorrogação de prazo mediante justificativa formal à CONTRATANTE;
11.27.3.	A instalação será considerada concluída somente após a realização dos testes e validação do pleno funcionamento de todas as funcionalidades descritas no Termo de Referência;
11.27.4.	A CONTRATADA deve apresentar um cronograma detalhado de todas as atividades necessárias para instalação, configuração, testes e operacionalização do serviço no ambiente da CONTRATANTE, no prazo de até 5 dias úteis após a assinatura do contrato;

- 11.27.5. A configuração do serviço deve garantir seu pleno funcionamento conforme os requisitos estabelecidos.
- 11.28. **Dos Testes Para Aceitação Dos Serviços Contratados:**
- 11.28.1. Os seguintes procedimentos serão necessários para a aceitação dos ramais instalados:
- 11.28.2. Realização de testes de funcionamento dos ramais instalados, a serem executados pela equipe técnica da CONTRATANTE;
- 11.28.3. Aceite técnico dos ramais instalados, condicionado à aprovação dos seguintes testes pela CONTRATANTE:
- 11.28.4. Aferição da qualidade das ligações realizadas de/para o ramal instalado, conforme as especificações do Termo de Referência.
- 11.28.5. O faturamento dos ramais IP durante a fase de implantação será realizado mensalmente, de acordo com os ramais concluídos.
- 11.29. **Do Suporte e Manutenção:**
- 11.29.1. A CONTRATADA deverá prestar suporte remoto a fim de esclarecer dúvidas, solucionar problemas de funcionamento, de configuração e operação do serviço, visando manter o pleno fornecimento do mesmo de acordo com o estabelecido no Termo de Referência;
- 11.29.2. A CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo on-site de manutenção corretiva, reinstalação de equipamentos e substituição de equipamentos após a detecção e comunicação de problema por parte da CONTRATANTE. O serviço tem por objetivo manter o funcionamento dos equipamentos alocados em todas unidades do CRN-10, necessários para a prestação do serviço dentro dos níveis acordados no Termo de Referência;
- 11.29.3. O custo de deslocamento e demais custos já devem estar incluídos na solução. O suporte remoto e presencial deve obedecer à SLA contratada;
- 11.29.4. A comunicação de problema ou solicitação de suporte remoto deverá ser feita pela CONTRATANTE por telefone com ligação gratuita, sistema Web ou e-mail, momento em que deverá ser aberto chamado com fornecimento de número único de protocolo para acompanhamento. O protocolo deverá ser fornecido no momento da abertura e também enviado por e-mail informado pela CONTRATANTE;
- 11.29.5. A CONTRATADA deverá fornecer sistema Web que permita consulta aos chamados abertos pela CONTRATANTE, incluindo o horário de abertura e fechamento dos chamados, bem como o andamento do chamado.
- 11.29.6. Os telefones, e-mails e páginas da Internet, a serem utilizados para a abertura dos chamados, devem ser informados formalmente pela CONTRATADA em até 10 dias após a assinatura do contrato. Os chamados serão categorizados em níveis de severidade, conforme descrito na tabela abaixo:

Nível de Severidade	Descrição	Impacto	Observação
Nível 1 - Crítica	Serviço Totalmente inoperante	Representa uma falha total do sistema, onde nenhuma comunicação é possível	Exige atenção imediata pois toda a operação está comprometida
Nível 2 - Alta	Serviço Parcialmente inoperante que afete 02 (dois) ou mais ramais IP	Compromete parcialmente a operação, afetando múltiplos pontos de comunicação	Problema que afeta um grupo de usuários ou funcionalidades importantes
Nível 3 - Média	Serviço inoperante num único Ramal IP, cujo Terminal é de responsabilidade da Contratada	Afeta apenas um ponto específico de comunicação	Problema localizado que não compromete a operação geral
Nível 4 - Baixa	Consultas gerais sobre administração, configuração, otimização, troubleshooting ou utilização, bem como configurações	Não representa falha no serviço, apenas necessidade de informações	Solicitações de natureza consultiva ou preventiva

- 11.29.7. O Nível de Severidade dos Chamados deverá ser comunicado ao CONTRATADO no momento de sua abertura;
- 11.29.8. O nível de severidade de um chamado poderá ser reclassificado pela CONTRATANTE. Neste caso, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade; A CONTRATANTE considerará o problema efetivamente solucionado quando a equipe responsável por administrar o contrato receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados;
- 11.29.9. Ao final de cada processo de chamado, deverá ser apresentado relatório contendo a data e hora do chamado, do início e do término do atendimento, bem como a identificação do defeito e as providências adotadas, com o devido ateste de servidor da CONTRATANTE;
- O serviço deve possuir alto nível de disponibilidade, mesmo nos casos em que a conectividade (links de Internet) não for responsabilidade da CONTRATADA;
- Os prazos para solução dos chamados devem ser os previstos no item Do Acordo de Nível de Serviços do Termo de Referência, e são definidos em relação ao instante da abertura do chamado;
- 11.29.10. O serviço de suporte e manutenção deverá ser prestado sem custos adicionais ao CONTRATANTE;
- 11.30. **Do Acordo de Nível de Serviços:**

Índice	Atividade ou Serviço	Métrica	Prazos	Penalidades
01	Mudança de endereço do local de instalação, que envolva conversores	Tempo para atendimento da solicitação	10 dias úteis	5% do valor fixo mensal da totalidade dos serviços a serem faturados na locação por dia útil de atraso
02	Mudança de local de instalação de ramal IP, em localidade distinta	Tempo para atendimento da solicitação	7 dias úteis	5% do valor mensal da Assinatura de Ramais do respectivo terminal, por dia útil de atraso
03	Solução de chamados classificados com nível de severidade 1	Tempo para resolução	2 horas corridas	5% do valor mensal da assinatura do(s) serviço(s) afetado(s), por hora de atraso
04	Solução de chamados classificados com nível de severidade 2	Tempo para resolução	5 horas úteis	5% do valor mensal da assinatura do(s) serviço(s) afetado(s), por hora de atraso
05	Solução de chamados classificados com nível de severidade 3	Tempo para resolução	10 horas úteis	3% do valor mensal da assinatura do(s) serviço(s) afetado(s), por hora de atraso
06	Solução de chamados classificados com nível de severidade 4	Tempo para resolução	12 horas úteis	1% do valor mensal do(s) serviço(s) afetado(s), por hora de atraso
07	Desativação de Ramal	Tempo para atendimento da solicitação	10 dias úteis	5% do valor mensal da assinatura de Ramais do respectivo terminal, por dia útil de atraso
08	Disponibilidade do Sistema de Gerenciamento WEB	Tempo para restauração	2 horas corridas	4% do valor mensal da assinatura do(s) serviço(s) afetado(s), por hora de atraso

12. **Do Treinamento**
- 12.1. A CONTRATADA deverá ministrar treinamento referente à administração dos serviços objeto deste Termo de Referência, para 01 (uma) turma de até 4 (quatro) participantes em cada Unidade do CRN-10, designados pela CONTRATANTE, abrangendo no mínimo os seguintes tópicos;
- 12.2. Configuração básica e avançada;
- 12.3. Operação básica e avançada; Gerenciamento; Solução de problemas (*troubleshooting*);
- 12.4. Montagem de material de divulgação aos usuários da CONTRATANTE. O treinamento para cada turma deverá ser realizado nas seguintes condições;
- 12.5. Realizado de forma presencial ou remotamente, via aplicativos de vídeo conferência; Carga horária mínima de 16 (dezesesseis) horas, sendo pelo menos 4 (quatro) horas diárias;
- 12.6. Local: Nos endereços das unidades da CONTRATANTE, com infraestrutura de comunicação com áudio, vídeo, tela e chat; 1.3.36.108. O conteúdo programático deverá ser aprovado pela CONTRATANTE antes da realização de cada treinamento;
- 12.7. O treinamento será realizado durante a vigência do contrato, preferencialmente, após a conclusão das instalações ou em datas a serem definidas pela CONTRATANTE;
- 12.8. Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA o material didático e os certificados;
- 12.9. Ao final do treinamento, os participantes deverão estar aptos a operar e administrar o serviço ofertados.
- 12.10. Os custos de deslocamento, hospedagem, alimentação ou qualquer outro tipo de custo com o instrutor deve ser arcado pela empresa CONTRATADA.
13. **PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DE TRABALHO**
- 13.1. Com a mudança para a nova sede do CRN-10, é essencial garantir que a infraestrutura de tecnologia esteja adequada para suportar a implementação da Solução Centralizada de Voz sobre IP (VoIP). Essa iniciativa permite modernizar as comunicações, garantir maior segurança e eficiência, e reduzir custos operacionais. A seguir, são apresentadas as providências necessárias para viabilizar essa solução.
- 13.2. **Infraestrutura de rede:** Implementação de uma rede local (LAN) dimensionada para suportar o tráfego VoIP com baixa latência; Configuração de QoS (Quality of Service) para priorização de pacotes de voz; Aquisição e instalação de switches gerenciáveis; Configuração de VLANs dedicadas para separação do tráfego de voz e dados, garantindo segurança e desempenho; Dimensionamento adequado dos links de internet considerando volume de comunicações VoIP e redundância.
- 13.3. **Infraestrutura elétrica:** Projeto elétrico contemplando a demanda da solução VoIP, evitando sobrecargas; Instalação de sistemas de proteção contra surtos elétricos para equipamentos de rede e telefonia; Implementação de sistemas de energia ininterrupta (nobreaks/geradores) para garantir continuidade.

- 13.4. **Espaço físico:** Incorporação de salas técnicas e infraestruturas dedicadas para equipamentos de TI; Instalação de racks adequados para organização e proteção dos equipamentos; Implementação de sistemas de controle de temperatura e umidade em ambientes críticos; Cabeamento estruturado conforme normas vigentes (ANSI/TIA/EIA 568 e NBR 14565).
- 13.5. **Segurança física:** Integração dos sistemas de controle de acesso à infraestrutura da nova sede; Monitoramento por câmeras em áreas críticas, incluindo sala de servidores; Instalação de sistemas de detecção e combate a incêndio compatíveis com ambientes de TI.
- 13.6. **Preparação da equipe:** Treinamento da equipe técnica para operação e manutenção da solução VoIP; Capacitação dos funcionários sobre o uso da nova tecnologia; Comunicação estruturada para orientação sobre a transição para o novo sistema.
- 13.7. **Documentação e processos:** Elaboração de documentação técnica detalhada da infraestrutura e configuração da solução VoIP; Atualização dos processos de TI considerando a mudança física e tecnológica; Desenvolvimento de planos de contingência para minimizar riscos durante a transição.
- 13.8. A implementação das providências descritas garante que a Solução Centralizada de Voz IP seja incorporada à nova sede do CRN-10 de forma estruturada e eficiente. Esse planejamento evita soluções improvisadas futuras, assegurando a melhor utilização dos recursos e promovendo a continuidade operacional com a máxima segurança e qualidade. A integração entre a transição física e tecnológica representa uma oportunidade estratégica para modernizar as comunicações do Conselho, garantindo maior confiabilidade e eficiência para os serviços prestados.
14. **FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**
- 14.1. A fiscalização do contrato será realizada por fiscal efetivo ou fiscal substituto designado pela Administração, dentre os funcionários do Conselho Regional de Nutrição 10ª Região.
15. **DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO**
- 15.1. Sendo assim, a solução pretendida para a contratação é viável e indispensável para atender à necessidade de substituição da telefonia fixa cabeada por um PABX Virtual em nuvem, por apresentar as condições mais vantajosas para a contratação.
16. **GERENCIAMENTO DE RISCOS**
- 16.1. Assim como toda contratação, vislumbram-se alguns riscos que permeiam o processo de contratação e das ações para controle, prevenção e mitigação dos impactos.
- 16.2. Fase de análise: Planejamento da contratação e seleção do fornecedor.

Risco 01 – Atraso na tramitação de documentos nas áreas competentes			
Probabilidade:	() Baixa	(x) Média	() Alta
Impacto:	() Baixa	() Média	(x) Alta
Dano			
1) Atraso na conclusão do processo licitatório.			
Ação Preventiva		Responsável	
1) Reunião com os setores responsáveis para análise dos documentos necessários à contratação da nova empresa, a fim de acelerar o processo licitatório.		Nilo Joaquim Coelho Neto Liliane Nieser Yuri Gimenez Gonçalves	
2) Acompanhamento de todas as fases (interna e externa) do procedimento de contratação da empresa.		Nilo Joaquim Coelho Neto Liliane Nieser Yuri Gimenez Gonçalves	
Ação de Contingência		Responsável	
1) Solicitar apoio dos setores responsáveis sobre a necessidade de agilizar a tramitação do processo de contratação.		Nilo Joaquim Coelho Neto Liliane Nieser Yuri Gimenez Gonçalves	

Risco 02 – Licitação deserta ou fracassada			
Probabilidade:	(x) Baixa	() Média	() Alta
Impacto:	() Baixa	() Média	(x) Alta
Dano			
1) Impossibilidade de contratação da empresa.			
Ação Preventiva		Responsável	
1) Conhecer o objeto a ser contratado e as práticas adotadas no mercado por empresas que prestam o serviço e fornecem os bens solicitados a fim de não restringir a competição.		Nilo Joaquim Coelho Neto Liliane Nieser Yuri Gimenez Gonçalves	
Ação de Contingência		Responsável	
1) Efetuar novo processo de contratação, utilizando o registro de ocorrências e a experiência adquirida no processo de gestão do contrato, visando melhorar o estudo preliminar e o termo de referência para a contratação.		Departamento de Licitações e Contratos	

Fase de análise: Gestão do Contrato.

Risco 03 – Descumprimento de cláusulas contratuais por parte da contratada.			
Probabilidade:	() Baixa	(x) Média	() Alta
Impacto:	() Baixa	(x) Média	() Alta
Dano			
1. Não entrega dos serviços ou bens nos prazos definidos no contrato			
Ação Preventiva		Responsável	
1) Acompanhamento e verificação por parte do gestor e fiscais do contrato.		Nilo Joaquim Coelho Neto Liliane Nieser	
Ação de Contingência		Responsável	
1) Incentivo à solução dos desvios de qualidade por meio de aplicação das sanções cabíveis, de forma a coibir a reincidência.		Gestor do contrato com auxílio da equipe de fiscalização.	

Risco 04 – Rescisão do contrato			
Probabilidade:	(x) Baixa	() Média	() Alta
Impacto:	() Baixa	() Média	(x) Alta
Dano			
1) Não execução do objeto contratado.			
Ação Preventiva		Responsável	
1. Acompanhamento da execução do contrato. 2. Notificação à empresa e aplicação das sanções cabíveis.		Nilo Joaquim Coelho Neto Liliane Nieser	
Ação de Contingência		Responsável	
1) Efetuar novo processo de contratação, utilizando o registro de ocorrências e a experiência adquirida no processo de gestão do contrato, visando melhorar o estudo preliminar e o termo de referência para a nova contratação.		Nilo Joaquim Coelho Neto Liliane Nieser Yuri Gimenez Gonçalves	

Risco 05 – Falta de pessoal técnico para fiscalização do contrato			
Probabilidade:	(x) Baixa	() Média	() Alta
Impacto:	() Baixa	() Média	(x) Alta
Dano			
1. Falta de comprometimento na aferição dos serviços. 2. Atrasos na emissão do termo de recebimento dos serviços. 3. Não prestação do serviço ou prestação do serviço com baixa qualidade.			
Ação Preventiva		Responsável	
1. Treinar novos fiscais de contrato (gestor e fiscal administrativo) 2. Realizar, periodicamente, treinamento para capacitação em fiscalização de contratos.		Setor Administrativo/Gestão de Pessoas	
Ação de Contingência		Responsável	
1) Nomear novos fiscais de contrato..		Diretoria	



Documento assinado eletronicamente por **Nilo Joaquim Coelho Neto, Assessor(a) de Tecnologia da Informação**, em 27/03/2025, às 14:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no §2º, do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.cfn.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1901719** e o código CRC **0463879E**.



CONSELHO REGIONAL DE NUTRIÇÃO 10ª REGIÃO
Rua Felipe Schmidt, 321, Salas 1101, 1102, 1104 Centro - Bairro Centro, Florianópolis/SC, CEP 88010-000
Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - http://crn10.org.br/

MINUTA DE CONTRATO

Processo nº 100107.000005/2025-55

ANEXO III MINUTA DE CONTRATO

O CONSELHO REGIONAL DE NUTRIÇÃO DA DÉCIMA REGIÃO (CRN-10), autarquia federal de fiscalização profissional regida pela Lei nº 6.583, de 20.10.1978, inscrito no CNPJ sob o nº 10.456.659/0001-00, com sede na R. Felipe Schmidt, 321 – Salas 1101, 1102 e 1104 – Centro – Florianópolis/SC – CEP 88010-000, doravante denominado(a) **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu/sua Presidente Vânia Passero, nomeada pela Ata de Reunião Para Eleição e Posse da Diretoria do Conselho Regional de Nutrição da Décima Região (CRN-10), e pela Conselheira Tesoureira Elizabeth Maria Diamantopoulos Neme, nomeado pela Ata supracitada, doravante designado **CRN-10** e a **<nome da empresa>**, inscrita no CNPJ sob o nº **xxxxxxx**, com sede na xxxxxx, xxxxx, CEP: xxxxx, doravante designada **CONTRATADA**, representada neste ato por (nome e função o contratado), conforme constitutivos da empresa, tendo em vista o que consta no Processo SEI nº Processo SEI nº 100107.000005/2025-55, e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente da **DISPENSA ELETRÔNICA Nº 90003/2025**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

- 1.1. Contratação de Solução Centralizada de Voz IP, compreendendo estrutura de Comunicações Unificadas e PABX Virtual em Nuvem, baseada no protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), incluindo o fornecimento e instalação de equipamentos em comodato, necessários para atender a todas as unidades do Conselho Regional de Nutrição da 10ª Região (CRN-10), conforme especificações e quantidades indicadas no Termo de Referência e seus anexos.
- 1.2. Objeto da contratação:

GRUPO 1

Item	Produto	Unidade de medida	TOTAL ANUAL
1	Contratação de Solução Centralizada de Voz IP, compreendendo estrutura de Comunicações Unificadas e PABX Virtual em Nuvem, baseada no protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), incluindo o fornecimento e instalação de equipamentos em comodato (30), necessários para atender a todas as unidades do Conselho Regional de Nutrição da 10ª Região (CRN-10).	12 meses	R\$

- 1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O Edital da Licitação;

1.3.3. A Proposta da contratada;

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação do **Grupo I** é de 12 (doze) meses, contados a partir de __/__/__, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- Haja manifestação expressa do contratado informando o interesse na prorrogação;
- Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

2.3. O contratado não tem direito subjetivo a prorrogação contratual.

2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Item 6 do Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO - (ART 92, V) .

5.1. O valor total da contratação é de R\$ (.....) **mensal**, totalizando o valor de R\$ ----- (-) **anual**.

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

6. CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO - (ART.92, V E VI)

6.1. O prazo para pagamento e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Item 8 Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – REAJUSTE – (ART.92, V)

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no período de 12 (doze) meses, contado da data do orçamento estimado, em ____/____/____.

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI , mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

7.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

7.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, ao que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8. CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE – (ART.92, X, XI, E XIV)

8.1. São obrigações do Contratante:

8.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.6. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, e 2021;

8.7. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.8. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.9. Cientificar unidade de representação judicial do Conselho Regional de Nutrição da Décima Região para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.10.1. A Administração terá o prazo de 30 dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 dias.

8.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.13. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.14. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.2. Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.

9.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II) prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.5. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.8. 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 contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.9. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

9.9.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

9.9.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

9.9.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;

9.9.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

9.9.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.10. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

9.11. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

9.12. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.13. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.14. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

9.15. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.16. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

9.17. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.18. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.19. Cumprir, durante todo o período de 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 na legislação ([art. 116, da Lei 14.133, de 2021](#));

9.20. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único](#));

9.21. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.22. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.23. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante.

9.24. Prestar os serviços de forma atender as seguintes localidades e endereços:

9.25. Sede CRN-10: Rua Gen. Liberato Bittencourt, nº 1459, salas 1001 a 1011, Canto, Florianópolis - SC.

9.26. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

9.27. Ceder ao Contratante todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do Contratado.

9.28. Considerando que o projeto contratado se refere a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o subitem acima inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de sub operação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de sub operadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados ([LGPD, art. 37](#)), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.11. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.12. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.13. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade competente.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 12.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:
- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
 - b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
 - c) der causa à inexecução total do contrato;
 - d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
 - e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
 - f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
 - g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
 - h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 12.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
- 12.2.1. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- 12.2.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- 12.2.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 12.2.4. **Multa**:
- 12.2.4.1. Moratória de 0,5% (zero virgula cinco) por cento por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10 (dez) dias;
 - 12.2.4.2. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, de 20% do valor do Contrato.
 - 12.2.4.3. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de 20% do valor do Contrato.
 - 12.2.4.4. Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de 3% a 15% do valor do Contrato.
 - 12.2.4.5. Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de 3% a 10% o valor do Contrato.
 - 12.2.4.6. Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1, a multa será de 0,1% s 5% do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:
- 12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021)
- 12.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 12.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021)
- 12.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 12.6. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (*quinze*) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 12.7. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 12.8. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):
- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
 - b) as peculiaridades do caso concreto;
 - c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
 - d) os danos que dela provierem para o Contratante;
 - e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 12.9. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).
- 12.10. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato 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, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 12.11. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 12.12. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.
- 12.13. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.
- 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL - (ART. 92, XIX)**
- 13.1. O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.
- 13.2. Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma fixado para o contrato.
- 13.3. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa do contratado:

a) ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e

b) poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotar as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

13.3.1. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurando o contraditório e a ampla defesa.

13.3.2. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.3.3. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.3.3.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.4. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.4.2. Relação de pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.4.3. Indenizações e multas.

13.5. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art.131, caput, da Lei nº 14.133 de 2021).

13.6. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Conselho Regional de Nutrição da Décima Região no exercício de 2025 deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

I - Gestão/Unidade:

II - Elemento de Despesa:

III - Nota de Empenho

14.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação do orçamento anual.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS - (ART.92,III)

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

16.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias. (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária de Florianópolis (Art.109, I, CRFB/88), como o competente para dirimir quaisquer questões provenientes deste contrato eventualmente não resolvidas no âmbito administrativo, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Representante Legal do CONTRATANTE

Representante legal do CONTRATADO



Documento assinado eletronicamente por **Yuri Gimenez Gonçalves, Supervisor Administrativo e Financeiro**, em 01/04/2025, às 14:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no §2º, do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.cfn.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1940129** e o código CRC **7D77ABA9**.

ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS
DISPENSA ELETRÔNICA Nº 90003/2025

OBJETO: Contratação de Solução Centralizada de Voz IP, compreendendo estrutura de Comunicações Unificadas e PABX Virtual em Nuvem, baseada no protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), incluindo o fornecimento e instalação de equipamentos em comodato (30), necessários para atender a todas as unidades do Conselho Regional de Nutrição da 10ª Região (CRN-10).

RAZÃO SOCIAL DA PROPONENTE:

ENDEREÇO:

CNPJ Nº:

INSC. ESTADUAL Nº:

INSC. MUNICIPAL Nº:

TELEFONE:

E-MAIL:

A empresa acima identificada, após tomar conhecimento de todas as condições estabelecidas no Termo de Referência e Anexos, por seu representante legal, abaixo assinado, apresenta a seguinte proposta de preços:

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL DO ITEM
1				

VALOR GLOBAL DA PROPOSTA: R\$ _____ (valor por extenso).

VALIDADE DA PROPOSTA: _____ (quantidade por extenso) dias, contados da data da _____ sua _____ apresentação.

*Prazo de validade mínimo de: 60 (sessenta) dias.

Cidade, ____ de _____ de ____.

Nome e assinatura do responsável legal pela empresa

RG e CPF do responsável

Cargo do responsável

(Se for procuração, deverá comprovar mediante procuração)