



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

PROCESSO ADMINISTRATIVO SEI Nº 25.0.000002203-1

TERMO DE REFERÊNCIA

AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE IDENTIFICAÇÃO DE MÉDICOS E FUNCIONÁRIOS DOS CONSELHOS, INCLUINDO PROVIMENTO DE CÉDULA DE IDENTIDADE FÍSICA E DIGITAL.

TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC – LEI 14.133/2021.
Referência: Arts. 12 a 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022.

AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE IDENTIFICAÇÃO DE MÉDICOS E FUNCIONÁRIOS DOS CONSELHOS, INCLUINDO PROVIMENTO DE CÉDULA DE IDENTIDADE FÍSICA E DIGITAL, CARTEIRA PROFISSIONAL DE MÉDICO, CERTIFICADO DIGITAL EM NUVEM E SERVIÇOS CORRELATOS.

1. INFORMAÇÕES GERAIS:

SEI CFM: 25.0.000002203-1.

PROPOSTA DE CONTRATAÇÃO: AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE IDENTIFICAÇÃO DE MÉDICOS E FUNCIONÁRIOS DOS CONSELHOS, INCLUINDO PROVIMENTO DE CÉDULA DE IDENTIDADE FÍSICA E DIGITAL.

ATENÇÃO LICITANTE:

AS IMAGENS EVENTUALMENTE CONSTANTES NESTE TERMO DE REFERÊNCIA POSSUEM CARÁTER MERAMENTE ILUSTRATIVO, PODENDO TER SIDO GERADAS POR FERRAMENTAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, CONSTITUINDO REFERÊNCIA OBRIGATÓRIA QUANTO A CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS, ESTÉTICAS OU FUNCIONAIS DO OBJETO A SER CONTRATADO, DEVENDO PREVALECER INTEGRALMENTE AS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DESCRITAS NESTE INSTRUMENTO.

1.1. O presente instrumento visa a realização de Análise de viabilidade da contratação, bem como identificar o objetivo, objeto, a descrição detalhada dos serviços a serem executados, a forma de aquisição, o quantitativo necessário para a execução dos

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

serviços, as condições da prestação do serviço, deveres das partes, o custo e o recurso disponível para a contratação e demais especificações.

1.2. Este documento visa estabelecer as condições necessárias para a contratação de empresa para a execução dos serviços, objetivando o atendimento de futuras demandas, conforme especificações, condições e prazos definidos neste TR.

1.3. O Conselho Federal de Medicina (CFM) é um órgão que possui atribuições constitucionais de fiscalização e normatização da prática médica. Criado em 1951, sua competência inicial reduzia-se ao registro profissional do médico e à aplicação de sanções do Código de Ética Médica. Nos últimos 50 anos, o Brasil e a categoria médica mudaram muito, e hoje, as atribuições e o alcance das ações deste órgão estão mais amplos, extrapolando a aplicação do Código de Ética Médica e a normatização da prática profissional.

1.4. Atualmente, o Conselho Federal de Medicina exerce um papel político muito importante na sociedade, atuando na defesa da saúde da população e dos interesses da classe médica. O órgão traz um belo histórico de luta em prol dos interesses da saúde e do bem-estar do povo brasileiro, sempre voltado para a adoção de políticas de saúde dignas e competentes, que alcancem a sociedade indiscriminadamente.

1.5. O objeto desta contratação NÃO se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

1.6. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

2.1. Aquisição de **SOLUÇÃO INTEGRADA DE IDENTIFICAÇÃO DE MÉDICOS E FUNCIONÁRIOS DOS CONSELHOS, INCLUINDO PROVIMENTO DE CÉDULA DE IDENTIDADE FÍSICA E DIGITAL, CARTEIRA PROFISSIONAL DE MÉDICO,**

CERTIFICADO DIGITAL EM NUVEM E SERVIÇOS CORRELATOS nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

2.2. Itens do Edital

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

ITENS	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE REGISTRADA	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	PREÇO UNITÁRIO	VALOR GLOBAL (5 ANOS)
1	Carteira Profissional de Médico - CPM (Digital e Física)	300.000	17388	Por unidade emitida		
2	Cédula de Identidade Médica - CIM (Digital e Física)	700.000	17388	Por unidade emitida		
3	Cédula de Identidade Conselheiro - CIC (Digital e Física)	1.500	17388	Por unidade emitida		
4	Cédula de Identidade Funcional - CIF (Digital e Física)	2.000	17388	Por unidade emitida		
5	Brasil (pagamento na sua ativação ou renovação com validade anual, por até cinco anos)	500.000	27219	Por CD com validade de cinco anos		
6	Serviço de análise de dossiê de documentos, como parte do processo de emissão de certificado digital a ser realizado por Agente de Registro (AGR) qualificado	300.000	27219	Por dossiê analisado		
7	Carimbo de Tempo ICP-Brasil	20.000.000	27219	Por solicitação		

2.3. A estimativa da demanda para os próximos 5 (cinco) anos, conforme apresentada na tabela acima, foi calculada levando em consideração um conjunto de fatores baseados em dados históricos, projeções e normativos vigentes, como a quantidade atual de médicos que ainda não possuem o Certificado Digital em nuvem fornecido pelo

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

CFM , o volume de Certificados Digitais emitidos no contrato anterior que terão sua validade expirada durante o novo período contratual e necessitarão de renovação, o volume histórico e a projeção anual de novas inscrições de médicos nos Conselhos Regionais de Medicina (CRMs), e a taxa de crescimento típica anual na demanda por novas cédulas (CIM) e carteiras (CPM), incluindo substituições por perda, roubo, dano ou atualizações cadastrais.

2.4. Não se coloca a CONTRATANTE, em qualquer que seja a hipótese, obrigada a contratar todos os serviços/produtos que compõem o objeto da licitação em sua quantidade máxima ou durante toda a vigência do contrato, não cabendo ao CONTRATADA o direito de pleitear qualquer tipo de reparação e/ou indenização, caso o valor ou quantitativo estimado não seja consumado.

2.5. Os itens que compõem o objeto desta contratação são caracterizados como comuns uma vez que se referem a serviços cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo ato convocatório, por meio de especificações usuais do mercado de ampla utilização e adequado à utilização da modalidade pregão para sua contratação.

2.6. O prazo de vigência da contratação é de 5 (cinco) anos contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.7. O serviço é enquadrado como continuado, essencial, que visa assegurar o funcionamento das atividades finalísticas do Conselho Federal de Medicina, de modo que sua interrupção poderá comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento de sua missão institucional, sendo a vigência plurianual mais vantajosa conforme Estudo Técnico Preliminar.

2.8. A execução do objeto será realizada de forma continuada, sob demanda e por preços unitários, considerando a natureza integrada e interdependente da solução, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pela coordenação, integração, implantação, operação, manutenção, suporte e continuidade dos componentes que integram o objeto, de modo a assegurar seu funcionamento conjunto, a interoperabilidade, a segurança, a disponibilidade e o atendimento aos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência. Os serviços e demais parcelas do objeto serão executados conforme as demandas formalmente apresentadas pelo CONTRATANTE e remunerados de acordo com as respectivas unidades de medida e





CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

quantidades efetivamente executadas, disponibilizadas, emitidas ou renovadas, conforme os critérios de medição, aceite e pagamento estabelecidos neste Termo de Referência, não sendo devido pagamento por parcelas não executadas ou não aceitas.

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

2.10. As projeções de demanda apresentadas neste Termo de Referência constituem estimativas técnicas de consumo e não representam obrigação de contratação pela Administração. A execução e o pagamento ficarão limitados aos quantitativos máximos estabelecidos na tabela de contratação, não sendo assegurado à CONTRATADA direito à execução integral das projeções estimadas.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. Os Conselho Federal e Regionais de Medicina, são órgãos que possuem atribuições constitucionais de fiscalização e normatização da prática médica. Sua competência estende-se desde o registro profissional do médico e das empresas médicas até a normatização e supervisão da ética profissional em toda a República. Atuam como julgadores e disciplinadores da classe médica, cabendo-lhes zelar e trabalhar, por todos os meios ao seu alcance, pelo perfeito desempenho ético da medicina e pelo prestígio e bom conceito da profissão e dos que a exerçam legalmente;

3.2. Além de zelar pelo desempenho ético da medicina, a defesa da boa prática médica e a formação técnica e humanista que garantam o conceito da profissão, O Sistema Conselhos de Medicina organiza uma série de atividades e presta diversos serviços aos médicos e à sociedade brasileira, convictos de que a melhor defesa da medicina consiste na garantia de serviços médicos de qualidade para população;

3.3. Cabe aos Conselhos Federal e Regionais de Medicina manter um registro dos médicos, legalmente habilitados ao exercício na respectiva região, com o objetivo de fiscalizar o exercício da profissão médica promover, por todos os meios ao seu alcance, o perfeito desempenho técnico e moral da medicina e o prestígio e bom conceito da medicina, da profissão e dos que a exerçam;

3.4. Os médicos somente poderão exercer a profissão em qualquer de suas áreas ou especialidades após o devido registro de seus títulos, diplomas, certificados ou cartas junto ao Ministério da Educação (MEC) e a inscrição no Conselho Regional de Medicina (CRM) correspondente à jurisdição onde pretendem atuar. Neste sentido, compete aos

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

Conselhos Regionais de Medicina atestar à sociedade a habilitação dos profissionais para o exercício da medicina, independentemente da especialidade ou área de atuação, incluindo a assunção de responsabilidades técnicas, bem como regulamentar a prática médica em âmbito nacional, conforme disposto na Lei nº 3.268/1957 e no Decreto nº 44.045/1958.

3.5. Atualmente, os médicos regularmente registrados e habilitados recebem do Sistema Conselhos de Medicina documentos de identificação nas versões em cartão (CRM DIGITAL) e para dispositivos móveis (E-CRM), conforme a [Resolução CFM nº 2.233/2019](#). Além disso, nos termos da [Resolução CFM nº 2.295/2021](#), também é emitida a Carteira Profissional de Médico (CPM) nas modalidades física (BOX) e digital (e-CPM). Médicos que exercem a função de conselheiros recebem identidades específicas, conforme sua jurisdição de atuação, seja em âmbito federal ou regional, disponíveis tanto em formato físico quanto digital.

3.6. O e-CRM constitui a identidade nacional oficial do médico, sendo um documento digital que pode ser armazenado no aplicativo CREDENCIAL MÉDICA do Conselho Federal de Medicina. Assim como outras soluções governamentais, o aplicativo permite a validação de identidades digitais, além de possibilitar a verificação de atributos vinculados ao titular, emitidos pelo CFM, tais como certificação de aptidão para o exercício da medicina, registro de especialidades, perfil de autoridade conselhal, perfil de médico fiscal e demais qualificações relevantes para o sistema conselhal e para a sociedade.

3.7. Ainda em consonância com o movimento de digitalização da jornada de identificação do médico, o CFM também disponibiliza um Certificado Digital em nuvem, para cada profissional em situação regular, em conformidade com o padrão ICP-BRASIL, regulamentado pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) e em atendimento da [Resolução CFM nº 2.296/2021](#).

3.8. A digitalização da identidade médica é um dos frutos do processo de Transformação Digital da prática profissional, conduzido pelo Conselho Federal de Medicina (CFM) que desde agosto de 2019 atua como Entidade Emissora de Atributo (EEA)ⁱ e outubro de 2021 como Autoridade de Registro (AR) para emissão de certificado digital ICP-Brasil conforme credenciamento pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI).

3.9. A disponibilização de certificados digitais para os médicos é uma resposta do CFM



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

à necessidade de modernização, segurança e conformidade legal na era digital. Ele assegura que documentos médicos tenham autoria verificada, integridade preservada e validade incontestável, beneficiando tanto os médicos quanto os pacientes. Esta ação está amparada por diversas Resoluções e Leis federais:

- a. [Resolução CFM nº 1.821/2007](#), que regulamenta o Prontuário Eletrônico do Paciente – PEP e exige que os registros médicos digitais sejam assinados com certificados digitais;
- b. [Resolução CFM nº 2.234/2019](#) que dispõe sobre a tramitação eletrônica da sindicância, do processo ético-profissional; [Resolução CFM nº 2.296/2021](#), regulamentou o uso de certificados digitais padrão ICP-Brasil para médicos, integrando-os ao Sistema Integrado de Identificação Médica (SIIM);
- c. [Resolução CFM nº 2.314/2022](#), que define e regulamenta a telemedicina, como forma de serviços médicos mediados por tecnologias de comunicação;
- d. [Lei nº 13.787/2018](#) (Lei do Prontuário Eletrônico) que determina que prontuários digitais só têm validade legal se assinados com certificados com o padrão ICP-Brasil.

3.10. O certificado digital, além de viabilizar a assinatura eletrônica, é amplamente utilizado como um meio seguro e confiável de autenticação digital em plataformas de apoio ao médico, especialmente em soluções de Telemedicina, Prescrição Eletrônica e Prontuário Eletrônico. Ademais, é empregado para a identificação do médico no exercício do seu direito ao voto nas eleições dos Conselhos Regionais e Federal de Medicina.

3.11. De igual forma, os funcionários administrativos dos Conselhos desempenham atividades essenciais que requerem a assinatura de documentos eletrônicos, tramitação processual eletrônica (sindicâncias, processos ético-profissionais, contratos e documentos administrativos) e operações em sistemas que exigem autenticidade, integridade e validade jurídica. A assinatura de documentos com validade jurídica requer o uso de certificados digitais padrão ICP-Brasil, conforme legislação vigente (Lei nº 14.063/2020).

3.12. Os procedimentos para obtenção da Cédula de Identidade Médica, da Carteira

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

Profissional e dos respectivos documentos em formato físico e digital estão detalhados no Manual de Procedimentos Administrativos para pessoa física, no capítulo referente ao Sistema Integrado de Identidade Médica (SIIM). Esse sistema tem a finalidade de disciplinar e regulamentar a emissão dos documentos de identificação médica, abrangendo a Cédula de Identidade Médica (física e digital), a Carteira Profissional de Médico (física e digital), os Atributos Médicos e a Certificação Digital conforme o padrão ICP-Brasil.

3.13. O serviço de emissão das credenciais médicas em formato digital, incluindo identidade, carteira de trabalho e certificado digital, é objeto do contrato firmado entre o Conselho Federal de Medicina e a VALID Soluções S.A., vencedora do processo licitatório CFM nº 003/2021, com vigência até março de 2026. O iminente término desse contrato reforça a necessidade da continuidade dos serviços prestados aos médicos, considerando os avanços tecnológicos do período e melhorias dos processos da identificação de pessoas físicas, assim como a experiência adquirida pelo CFM na sua execução.

3.14. O objeto da contratação está previsto no Centro de Custo em seu item “35.05.06 - Solução Unificada de Identificação – AR Eletrônica – 2026”

3.15. Esta contratação está alinhada ao Planejamento Estratégico Institucional do Conselho Federal de Medicina (CFM), em especial ao objetivo institucional: “Garantir a eficiência no atendimento cartorial à classe médica”, integrante do grupo de processos finalísticos da organização.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

4.1. A solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) a ser contratada destina-se a atender às diretrizes estabelecidas pelas Resoluções CFM nº [2.233/2019](#), [2.295/2021](#) e [2.296/2021](#), que regulamentam a emissão de certificados digitais em nuvem e a criação de identidades físicas e digitais para médicos e funcionários dos Conselhos de Medicina. Ainda abrange os serviços e produtos necessários para sua plena operacionalização, garantindo a funcionalidade integral do sistema.

4.2. A CONTRATADA deverá garantir que o processo de registro médico, bem como a

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

emissão da Cédula de Identidade Médica e da Carteira Profissional de Médico, tanto em formato físico quanto digital, observe integralmente os requisitos de segurança exigidos por uma Autoridade de Registro (AR). Para tanto, deverá assegurar que a validação documental e a captura dos dados biométricos sejam realizadas exclusivamente por agente público de registro devidamente habilitado no sistema da autoridade certificadora competente;

4.3. A CONTRATADA deve assegurar que a captura de dados biométricos para identificação do profissional médico seja submetida a uma Prestadora de Serviço Biométricos — PSBios - credenciada. Essa entidade deve possuir capacidade técnica para realizar a identificação biométrica, tornando o registro único em um ou mais banco de dados biométricos para toda ICP-Brasil.

4.4. A solução integrada contemplará, no mínimo, os produtos e serviços descritos a seguir, sem prejuízo de outros recursos de software e hardware indispensáveis à implementação da Solução Integrada, objeto desta contratação.

4.5. SERVIÇO DE PROVIMENTO DE CREDENCIAIS DE CARTEIRA PROFISSIONAL DE MÉDICO – CPM, CÉDULA DE IDENTIDADE MÉDICA – CIM, CÉDULA DE IDENTIDADE CONSELHEIRO – CIC E CÉDULA DE IDENTIDADE FUNCIONAL – CIF EM MEIO FÍSICO

4.5.1 Deve seguir rigorosamente as especificações técnicas dispostas no ANEXO I; Devem ser solicitadas por meio de aplicações do CONTRATANTE a ser integradas às soluções da CONTRATADA por meio de barramento a ser implementada por esta última.

4.5.2 Devem ser enviadas para os Conselho Regionais solicitantes no prazo máximo definido como meta no Acordo de Nível de Serviço de prazo de entrega de identificação (cinco dias).

4.5.3 Devem ter sua entrega monitorada pela CONTRATADA a qual, em caso de extravio, roubo ou outro evento que provoque atraso ou falha da entrega, deverá informar imediatamente ao Conselho Regional solicitante.

4.6. SERVIÇO DE PROVIMENTO DE CREDENCIAIS DE CARTEIRA PROFISSIONAL DE MÉDICO – CPM, CÉDULA DE IDENTIDADE MÉDICA – CIM, CÉDULA DE IDENTIDADE CONSELHEIRO – CIC E CÉDULA DE IDENTIDADE FUNCIONAL – CIF EM MEIO DIGITAL

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

4.6.1 Deve seguir rigorosamente as especificações técnicas dispostas no ANEXO I considerando as aplicáveis ao meio digital;

4.6.2 Deve ser integrado a uma aplicação de Gestão de Atributos a ser provida pela CONTRATADA;

4.6.3 As credenciais dos médicos devem ser armazenadas de forma segura em aplicativo desenvolvido pela CONTRATADA a ser disponibilizado nas lojas Play Store (Android) e App Store (iOS), denominado CREDENCIAL MÉDICA, em nome do usuário do Conselho Federal de Medicina. E de forma desejável, apresentar compatibilidade com os aplicativos Google Wallet e Apple Wallet;

4.6.4 O aplicativo de CREDENCIAL MÉDICA deverá ser desenvolvido de forma exclusiva para o CONTRATANTE, incorporando integralmente sua identidade visual institucional e atendendo aos seus requisitos. É vedado, em qualquer hipótese, que o referido aplicativo seja utilizado ou adaptado para atendimento a terceiros, ainda que parcialmente, sendo o Conselho Federal de Medicina (CFM) o único titular dos direitos exclusivos de sua utilização.

4.6.5 O aplicativo de CREDENCIAL MÉDICA deverá dispor de funcionalidade que permita a exportação do documento digital, contendo, obrigatoriamente, a imagem da credencial e um QR Code destinado à sua validação. A validação deverá ocorrer por meio de página pública, a ser desenvolvida pela CONTRATADA, acessível sem exigência de credenciamento prévio ou instalação de aplicativo específico, assegurando ampla e irrestrita verificação da autenticidade do documento.

4.7. SERVIÇO DE PROVIMENTO DE CARTEIRA DE ESTUDANTE DE MEDICINA EM FORMATO EXCLUSIVAMENTE DIGITAL, PARA ALUNOS REGULARMENTE MATRICULADOS EM CURSO DE GRADUAÇÃO EM MEDICINA RECONHECIDO PELO MEC.

4.7.1 A identidade ou credencial de estudante será disponibilizada exclusivamente em formato digital, emitida e armazenada no aplicativo CREDENCIAL MÉDICA, preferencialmente também no Apple Wallet e Google Wallet. Deverá conter: nome completo do estudante, CPF, número de matrícula, semestre, instituição de ensino, data de validade, QR Code para validação pública e indicação visual clara de “Carteira de

Estudante de Medicina”. Aspectos específicos relacionados ao layout da credencial serão definidos na fase de elaboração do projeto executivo.

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

4.7.2 As credenciais dos estudantes deverão ser armazenadas de forma segura em aplicativo desenvolvido pela CONTRATADA (CREDENCIAL MÉDICA), a ser disponibilizado nas lojas Play Store (Android) e App Store (iOS), em nome do usuário do Conselho Federal de Medicina, preferencialmente com compatibilidade com os aplicativos Google Wallet e Apple Wallet.

4.7.3 A identidade de estudante será emitida mediante solicitação individual do aluno, condicionada à comprovação de matrícula e à aprovação do Conselho Regional do estado onde se localiza a instituição de ensino, por meio da aplicação disponibilizada pelo CONTRATANTE.

4.7.4 O aplicativo de CREDENCIAL MÉDICA deverá dispor de funcionalidade que permita a exportação do documento digital do estudante, contendo, obrigatoriamente, a imagem da credencial e um QR Code destinado à sua validação. A validação deverá ocorrer por meio de página pública, a ser desenvolvida pela CONTRATADA, acessível sem exigência de credenciamento prévio ou instalação de aplicativo específico, assegurando ampla e irrestrita verificação da autenticidade do documento.

4.7.5 O aplicativo CREDENCIAL MÉDICA deverá ser desenvolvido de forma exclusiva para o CONTRATANTE, incorporando integralmente a identidade visual institucional e atendendo aos requisitos definidos pelo Conselho Federal de Medicina. Fica vedada a utilização ou adaptação do referido aplicativo para atendimento a terceiros, em qualquer hipótese, sendo o Conselho Federal de Medicina o único titular dos direitos exclusivos de sua utilização.

4.8. SERVIÇO DE PROVIMENTO DE CERTIFICADO DIGITAL, TIPO A3, EM NUVEM, PADRÃO ICP-BRASIL

4.8.1 Deve prestar o serviço de Autoridade Certificadora (AC), credenciada pela ICP-Brasil, para a emissão e aprovação de certificados digitais no padrão ICP-Brasil em conformidade com o especificado no DOC-ICP-05 versões 5.5, mais especificamente no item 3.2.9.6: “Os órgãos e conselhos de classe profissional, a que se refere a Lei nº 6.206, de 7 de maio de 1975, credenciados como AR na ICP-Brasil, poderão realizar a identificação dos profissionais solicitantes sujeitos a registro perante o respectivo órgão ou conselho de classe, por meio de processo de individualização inequívoca realizada através de seus sistemas de emissão da identidade profissional, na presença do agente de registro autorizador, com coleta ou verificação biométrica via PSBIO credenciado, pelo recurso disposto no item 3.2.9.4. 3.2.9.6.”;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

- 4.8.2 Deve permitir solicitação pelo médico ou funcionário, por meio de aplicações desenvolvidas pelo CFM que, por meio da integração, sensibilizarão as soluções da CONTRATADA, iniciando fluxo de emissão;
- 4.8.3 A CONTRATADA deve respeitar e manter-se aderente à legislação e às normas impostas pela ICP-Brasil (ITI) e manter atualizadas as documentações das autoridades certificadoras (DPC e PC) de acordo com as exigências da ICP Brasil;
- 4.8.4 O serviço deve contemplar a emissão, validação e renovação anual, de forma a manter o certificado ativo por até cinco anos, salvo nas condições em que o CFM ou o próprio titular solicite sua revogação;
- 4.8.5 Emitido o certificado digital, a CONTRATADA deverá assegurar ao titular o direito de uso pelo período de um ano, observando integralmente as normas estabelecidas exclusivamente pelo CONTRATANTE, por meio de ato normativo próprio, que disciplinam o direito do médico a sua renovação por até quatro vezes consecutivas, totalizando cinco anos de usufruto.
- 4.8.6 O processo de renovação anual deve ser transparente ao titular e seguir as regras mais recentes dispostas no normativo publicado pelo CFM acerca do tema. A solução deverá, ainda:
- 4.8.6.1. Dar suporte à lista negativa ou positiva / bloqueio ou autorização, atualizada por API, com tratamento integrado para identificar e tratar quaisquer restrições ao processo de renovação de certificado digital pelo CFM, assegurando renovação somente dos elegíveis;
 - 4.8.6.2. Apresentar componentes eficientes que gerenciem tanto a renovação instantânea quanto o bloqueio instantâneo de uso, permitindo ações imediatas em resposta a parâmetros pré-determinados;
 - 4.8.6.3. Estabelecer serviços de notificação eficazes para alertar os titulares sobre eventos relevantes no ciclo de renovação;
 - 4.8.6.4. Para permitir o uso do certificado digital em nuvem, deve contar com aplicativo para dispositivos móveis (smartphones), compatível com os sistemas operacionais iOS e Android;
 - 4.8.6.5. O aplicativo deverá, no mínimo, incluir funcionalidades para a coleta de senha e/ou dados biométricos, destinados a confirmar o uso do certificado digital



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

armazenado em nuvem, de acordo com as normas da ICP-Brasil;

- 4.8.6.6. O aplicativo deve incorporar uma camada avançada de proteção anti-spoofing, como etapa de validação biométrica facial e prova de vivacidade na etapa de emissão do certificado digital, realizada diretamente pelo requerente titular;
- 4.8.6.7. O aplicativo deverá possuir mecanismo de integração biométrica com o dispositivo móvel, permitindo ao usuário, substituir a necessidade de informar senha para cada operação de autenticação e assinatura;
- 4.8.6.8. Em caso de esquecimento de senha pelo usuário para uso, alteração da própria senha e/ou para substituição de dispositivo móvel, o aplicativo deverá oferecer suporte à validação biométrica facial com prova de vivacidade para autosserviço pelo usuário;
- 4.8.6.9. Deve contar com um aplicativo para desktop ou um software complementar (como um add-in ou outro método) integrado ao Adobe Reader. Esse recurso permitirá a assinatura de documentos em formato PDF utilizando um certificado digital armazenado em nuvem.
- 4.8.6.10. A solução deve ser compatível com os sistemas operacionais Windows 10 a partir (e inclusive) da versão 1507, MacOS, a partir (e inclusive) da versão 10.15 para dispositivos com arquitetura Intel e a versão 11 (e inclusive) para dispositivos com arquitetura ARM;
- 4.8.6.11. Contempla a disponibilização dos sistemas da CONTRATADA para o CONTRATANTE, como dossiê eletrônico, cadastro, agenda, e geradores de transações de acesso, bem como disponibilização de espaço para arquivos do CONTRATANTE;
- 4.8.6.12. Contempla a integração com serviço de service desk do CONTRATANTE no momento do envio do dossiê para AC e da aprovação do certificado;
- 4.8.6.13. Contempla a disponibilização de certificados da cadeia RFB e de certificados independentes da cadeia RFB;
- 4.8.6.14. Contempla o fornecimento de informações de controle de solicitação, emissão, rejeição, revogação e cancelamento de certificado;
- 4.8.6.15. Contempla a geração de mensagens por e-mail aos clientes durante o processo, sendo: no pedido, após a aprovação e a instalação/baixa do certificado.

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

Estas mensagens a serem geradas pela CONTRATADA e redigidas, obrigatoriamente, pela AR CFM;

- 4.8.6.16. Contempla a disponibilização de ambiente de teste on-line para melhorias do processo e treinamento, durante toda a vigência do contrato, por meio de uma página web, onde em que seja possível realizar solicitação, emissão e revogação de certificados digitais, com um fluxo completo, sem limite de quantidade, no prazo de até 10 (dez) dias após o início da vigência do contrato; Contempla a geração, por parte da AC, de aviso de vencimento do certificado ao cliente da AR CFM, em 90, 60, 30 e 10 dias, ou outro período informado pelo CONTRATANTE, antes do término da validade do certificado, com texto da mensagem definido, obrigatoriamente, pela AR CFM, a ser enviado a critério desta;
- 4.8.6.17. Contempla o desenvolvimento de aplicação para a solicitação do certificado digital por meio da web, sem necessitar de cadastro prévio para a solicitação do certificado;
- 4.8.6.18. Contempla que a emissão de declaração de residência se dê com base nos dados já inseridos no pedido;
- 4.8.6.19. Contempla a disponibilização de acesso às transações referentes aos certificados emitidos, contendo todos os campos da solicitação e agendamento, se for o caso.
- 4.8.6.20. Contempla o apoio consultivo junto ao ITI para operar juntamente com o CONTRATANTE no papel de Entidade Emissora de Atributo (DOC 16 ICP-BRASIL) e Autoridade de Registro (AR) pelo ITI no processo de emissão de certificados digitais e auditorias.

4.9. SERVIÇO DE PROVIMENTO DE CARIMBO DE TEMPO

4.9.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar uma Solução de Carimbo de Tempo (CT) para a assinatura de documentos médicos, utilizando uma Autoridade Certificadora (AC), em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

4.9.2 A Solução de Carimbo de Tempo (CT) deverá registrar, com precisão, a data e o horário da ocorrência de um evento, atuando como comprovação formal da existência da transação eletrônica. Deverá, ainda, assegurar a integridade, a imutabilidade e a



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

inviolabilidade do documento, garantindo que seu conteúdo não sofreu alterações após a emissão do carimbo pela Autoridade de Carimbo de Tempo, em conformidade com as especificações do serviço contratado.

4.9.3 São características técnicas do Carimbo do Tempo ICP-Brasil:

4.9.3.1. Fonte de Tempo: O carimbo do tempo deve ser baseado em uma fonte confiável e auditável, sincronizada de acordo com as normas da ICP-Brasil para Autoridade certificadora de Carimbo do Tempo.

4.9.3.2. Assinatura Digital: O carimbo do tempo deve ser assinado digitalmente por uma Autoridade de Carimbo do Tempo (ACT) credenciada na ICP-Brasil.

4.9.3.3. Certificado Digital: O certificado utilizado para assinar o carimbo do tempo deve estar em conformidade com os requisitos estabelecidos pela ICP-Brasil, garantindo autenticidade e integridade.

4.9.3.4. Referência Temporal: O carimbo do tempo deve conter uma referência temporal precisa, incluindo data e hora em UTC (*Coordinated Universal Time*).

4.9.3.5. Revogação e Validade: Deve permitir a verificação da validade do carimbo do tempo e prever mecanismos para revogação em caso de comprometimento da segurança.

4.9.3.6. Registro e Auditoria: Todos os carimbos do tempo gerados devem ser armazenados e passíveis de auditoria, conforme normas da ICP-Brasil.

4.9.4 São características de um Prestador de Serviços de Emissão de Carimbo do Tempo Homologado pela ICP-Brasil:

4.9.4.1. Credenciamento na ICP-Brasil: deve ser uma Autoridade de Carimbo do Tempo (ACT) homologada e credenciada junto ao Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI).

4.9.4.2. Infraestrutura Segura: deve possuir uma infraestrutura robusta e auditável, garantindo a proteção dos dados e a confiabilidade do serviço.

4.9.4.3. Disponibilidade e Redundância: deve operar com alta disponibilidade, possuindo mecanismos de redundância para garantir a continuidade do serviço.

4.9.4.4. Compliance com Normas Técnicas: o serviço deve atender às exigências das resoluções e documentos normativos da ICP-Brasil, como o DOC-ICP-15.



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

4.9.4.5. Monitoramento e Auditoria: deve possuir mecanismos de auditoria contínua para garantir a conformidade e evitar fraudes.

4.9.4.6. Suporte Técnico e SLA: deve oferecer suporte técnico adequado e um Acordo de Nível de Serviço (SLA) que assegure a confiabilidade do serviço. Registro e Armazenamento de Logs: deve manter registros de todas as emissões de carimbos do tempo por um período determinado pela legislação, garantindo rastreabilidade.

4.9.4.7. Interoperabilidade e API: deve oferecer integração via API para permitir o uso do serviço por diferentes sistemas e aplicações, conforme estabelecido pela ICP-Brasil.

4.10. SERVIÇO DE VERIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS DO SOLICITANTE DO CERTIFICADO DIGITAL (SERVIÇO DE AGENTE DE REGISTRO - AGR)

4.10.1 Deve ser provido exclusivamente por Agentes de Registros (AGR) da CONTRATADA, de forma remota e sob supervisão desta.

4.10.2 Deve ser disponibilizado em até três dias úteis após requerido, por meio de formalização do CONTRATANTE, por tempo determinado ou até o saneamento da fila de solicitações de certificados digitais do Conselho Regional requerente; Deve seguir os regramentos estabelecidos pelo ITI e ICP-Brasil para o serviço de agente de registro.

4.11. SERVIÇO TÉCNICO DE INTEGRAÇÃO COM AS SOLUÇÕES DO CONTRATANTE E MIGRAÇÃO DE DADOS

4.11.1 A CONTRATADA deve assegurar meios de troca de dados entre suas soluções de software e as do CONTRATANTE, preferencialmente, por meio de recursos API/REST, dos dados necessários para a gestão e controle da emissão das identidades médicas e dos certificados digitais, sem ônus para o CONTRATANTE;

4.11.2 Os *status* das solicitações de documentos devem ser atualizadas em tempo real e sensibilizar as soluções do CONTRATANTE por meio de um barramento de integração;

4.11.3 A CONTRATADA deve realizar a migração das cédulas de identidade em meio digital para o novo aplicativo para dispositivos móveis, se houver mudança de fornecedor, sem ônus para o CONTRATANTE;

4.11.4 Os requisitos detalhados acerca da integração e migração de dados serão detalhados em tempo de elaboração do Projeto Executivo.



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

4.12. SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE HOT-SITE INFORMATIVO SOBRE AS CREDENCIAIS MÉDICAS E O CERTIFICADO DIGITAL OFERECIDO PELO CFM

4.12.1 Tem o objetivo de atualizar o [site atual](#) ou criar um hot-site informativo sobre os produtos e serviços a serem contratados, incluindo a produção das mídias necessárias para melhor comunicação com o público (minifilmes, animações, imagens etc.).

4.12.2 Deve contemplar as fases de planejamento, arquitetura e design, desenvolvimento, testes, otimização e monitoramento.

4.13. SERVIÇO DE MONITORAMENTO DE DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO DE ASSINATURA COM REGISTRO DE INCIDENTES E EVENTOS RELEVANTES POR MEIO DE FERRAMENTA GRÁFICA

4.13.1 A CONTRATADA deverá implementar uma solução visual de monitoramento integral da solução fornecida, por meio da web, com exibição contínua e em tempo real em televisor de, no mínimo, 50 polegadas, a ser disponibilizado pela CONTRATADA. Caso o equipamento não disponha dos recursos técnicos necessários para essa finalidade, deverá ser fornecida, adicionalmente, uma unidade de processamento compatível (mini-desktop ou notebook) com saída HDMI ou superior. Os equipamentos deverão ser instalados nas dependências da sede do Conselho Federal de Medicina, em Brasília, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE.

4.13.2 A solução de monitoramento deve demonstrar de forma gráfica (dashboard), sempre que possível, as seguintes informações:

- a. Histórico de carteiras solicitadas por período (dia/mês/ano)
- b. Histórico de requisições de assinatura por período (dia/mês/ano)
- c. Histórico de autenticação com certificado digital por período (dia/mês/ano)
- d. Histórico de falhas dos serviços e causa raiz
- e. Estado atual dos serviços/servidores serviço que suportam o serviço de assinatura e autenticação
- f. Tempo em horas de disponibilidade e indisponibilidade dos serviços no mês
- g. Lista de demandas técnicas abertas, prazo de resolução e status (ex. a tratar, em tratamento, finalizada, em teste, concluída)



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

- h. Tempo de espera médio por atendimento humanizado pelo serviço de suporte ao médico no mês (em minutos)

4.13.3 Mais detalhes acerca da solução de monitoramento serão informados para a CONTRATADA durante a elaboração do projeto executivo.

4.14. SERVIÇO DE TREINAMENTO PARA OS FUNCIONÁRIOS ADMINISTRATIVOS, TÉCNICOS DE SUPORTE E AGENTES DE REGISTRO (AGR)

4.14.1 Contempla o treinamento de Agentes de Registro (AGR) funcionários do CFM e dos CRMs em modalidade EAD (forma predominante) e presencial (quando estritamente indispensável), assim como o provimento do material didático necessário a ser usado pelos monitores e alunos em meio físico ou digital.

4.14.2 Contempla o treinamento para os funcionários que utilizam os kits de captura biométricos em modalidade presencial, em local estabelecido pelo CONTRATANTE;

4.14.3 Contempla o treinamento para profissionais de suporte sobre aspectos técnicos de manutenção dos softwares utilizados pelos AGRs e demais componentes relacionados com a certificação digital em modalidade EAD;

4.14.4 O treinamento presencial poderá ser solicitado a ser ministrado em cada Conselho Regional, uma vez ao ano, a critério do CONTRATADA;

4.14.4.1. O cronograma, o conteúdo e a duração dos treinamentos deverão ser estabelecidos de comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA. Na hipótese de divergência, prevalecerá a decisão do CONTRATANTE;

4.14.4.2. O conteúdo dos treinamentos deve estar de acordo com as mais recentes normas do ITI, sempre que o tema assim o requerer.

4.15. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA DAS SOLUÇÕES DE SOFTWARE OFERECIDAS

4.15.1 Abrange todos os produtos de software, scripts, código-fonte, banco de dados, procedures, documentação técnica e funcional, manuais de uso, artefatos de modelagem, bem como quaisquer outros componentes desenvolvidos ou customizados no âmbito da contratação, independentemente do meio em que se apresentem e viabilizam a operacionalização dos serviços aqui contratados e sua integração com os sistemas do CONTRATANTE;

4.15.2 Poderá ser solicitado, a qualquer tempo, o ajuste ou a atualização da solução,



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

sempre que necessário para garantir sua conformidade com normativos atualizados do Conselho Federal de Medicina — CFM, bem como com a legislação vigente aplicável à emissão de certificados digitais e identidades físicas e digitais. As adequações deverão ser realizadas sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE, em observância ao princípio da continuidade do serviço e à obrigação contratual de manter a solução aderente aos requisitos de negócio.

4.16. SERVIÇO DE PRÉ-POSTAGEM, CARTA-BERÇO E ENTREGA DE DOCUMENTOS NOS CRMS, CFM OU DIRETAMENTE AOS MÉDICOS COM SISTEMA DE RASTREABILIDADE

4.16.1 Consiste na impressão da carta-berço com dados do médico, conforme dados enviados pelo CONTRATANTE, sendo suas especificações detalhadas tratadas no projeto executivo;

4.16.2 Após o manuseio da pré-postagem, a CONTRATADA deverá realizar a entrega dos envelopes com os documentos para os CRMs destinatários, para o CFM ou para endereço informado pelo Profissional, conforme regra de negócio estabelecida no projeto executivo;

4.16.3 Para os documentos que forem registrados para entrega aos CRMs ou CFM o requerente irá retirar o documento no posto onde realizou a solicitação. Todos os custos envolvidos, inclusive de postagem, serão de responsabilidade da CONTRATADA;

4.16.4 Os CRMs que optarem pelo envio dos documentos médicos diretamente aos requerentes deverão informar à CONTRATADA a faixa do código de postagem do A.R. para a devida postagem. Neste caso, os custos de postagem correrão por conta de cada Conselho Regional;

4.16.5 O sistema deverá gerenciar o envio/entrega de malotes, para que os documentos possam ser rastreados e devidamente monitorados pelo solicitante, CONTRATADA e CONTRATANTE;

4.16.6 O envio da informação referente a entrega do documento ao requerente será através de integração sistêmica conforme regra de negócio estabelecida no projeto executivo;

4.16.7 Contempla o fornecimento de envelope padrão ECT com liner lateral de vedação resistente, interior fosco (não permitindo a visibilidade do conteúdo). O envelope deverá conter estampada a logomarca do CFM;





CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

- 4.16.8 Contempla a Impressão de forma computadorizada dos Avisos de Recebimentos (A.R.) conforme padrão ECT – Empresa de Correios e Telégrafos;
- 4.16.9 Contempla o manuseio, envelopamento da carteira de identidade, indexação dos documentos com os respectivos AR's;
- 4.16.10 Contempla o endereçamento dos envelopes com respectivo formulário de AR padrão ECT, com separação por destino (CDD – Centro de Distribuição Domiciliar), preparação e emissão de relatório e/ou certificados de postagem, classificação por código de endereçamento postal – CEP;
- 4.16.11 Deverão ser emitidos os relatórios referentes à lista para postagem do Correio, mídia magnética em layout definido pela ECT, AR, endereçamento, separação por destinos conforme CEP, na forma exigida pela ECT;
- 4.16.12 O sistema do CFM deverá ser atualizado com estas informações, sendo que esta atualização deverá ser definida com a área técnica do CFM;
- 4.16.13 O gerenciamento do contrato com a ECT é de total responsabilidade da CONTRATADA, em especial no que tange aos procedimentos de entrega de correspondências;
- 4.16.14 A CONTRATADA deverá manter estoque suficiente dos insumos necessários à operação;
- 4.16.15 Os serviços de envelopamento deverão ser executados nas dependências dos centros de impressão da CONTRATADA, devendo o licitante vencedor prepará-los, incluindo a instalação dos equipamentos necessários para a realização dos trabalhos.
- 4.16.16 A execução do serviço de pré-postagem refere-se ao envelopamento dos documentos em envelope padrão da ECT e dentro das exigências acima relatadas, ficando a postagem dos documentos conforme descrito nos itens acima, ou outra forma que vier a ser definida pelo CONTRATANTE
- 4.16.17 Devem ser características do Envelope:
- a. Formato liner Lateral;
 - b. Fundo interior fosco (não permite a visibilidade); Vedação com cola resistente ao manuseio;
 - c. Impressão offset verso, de acordo com padrão definido pela ECT.



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

4.17. SERVIÇO RECEPTIVO DE SUPORTE AO MÉDICO E CORPO TÉCNICO DOS CONSELHOS POR MEIO DE CHAT, SISTEMA DE CHAMADOS E TELEFONE COM CUSTO DE LIGAÇÃO LOCAL

4.17.1 Deve seguir os requisitos dispostos no ANEXO VII.

4.18. FORNECIMENTO DE CERTIFICADO DIGITAL SSL (SECURE SOCKETS LAYER) / TLS (TRANSPORT LAYER SECURITY)

4.18.1 Fornecimento de 03 (três) certificados digitais SSL com cadeia de confiança internacional, durante a vigência contratual, para utilização nos sites e aplicativos vinculados aos serviços previstos neste instrumento.

4.19. FORNECIMENTO, EM REGIME DE COMODATO, DE 94 KITS DE CAPTURA BIOMÉTRICA TIPO I (DESKTOP), 30 DO TIPO II (NOTEBOOK) E 330 DO TIPO III (TABLET)

4.19.1 Os kits são formados por equipamentos e software integrados, aptos a realizar, de forma conjunta, a captura biométrica multibiométrica (impressões digitais e reconhecimento facial), a coleta de assinatura manuscrita, a leitura de QR Code, a digitalização de documentos e a aplicação de assinatura eletrônica avançada pelo usuário ao final do atendimento;

4.19.2 Os equipamentos que compõem os kits devem seguir, no mínimo, a configuração disposta no ANEXO III

4.19.3 Os kits devem ser transportados para os locais e nas quantidades dispostas no ANEXO III, instalados e mantidos plenamente operacionais durante toda a vigência do contrato.

4.19.4 Componentes dos kits que, porventura, apresentem falha ou mal funcionamento, devem ser substituídos em no máximo três dias úteis pela CONTRATADA. Se não for possível o reparo com a substituição de parte, a CONTRATADA deve providenciar a troca integral do kit, transportando-o para o local e deixando-o operacional em no máximo cinco dias úteis.

4.19.5 O software de captura biométrica embarcados nos Kits do tipo I e II deve atender os requisitos dispostos no ANEXO XI.

4.19.6 O software de captura biométrica embarcados nos Kits do tipo III deve atender os requisitos dispostos no ANEXO IX.



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

4.20. FORNECIMENTO DE APLICATIVO DE IDENTIFICAÇÃO DO MÉDICO

4.20.1 O aplicativo presta-se a ser utilizado para permitir que o médico (autoatendimento), requerente de identidade e/ou carteira profissional, antecipe seu processo de identificação.

4.20.2 Os requisitos funcionais e não funcionais do aplicativo estão dispostos no ANEXO X.

4.21. FORNECIMENTO DE APLICATIVO DE GESTÃO DE ATRIBUTOS

4.21.1 Deve possuir pelo menos as seguintes funcionalidades e características:

- a. Permitir o cadastro, alteração, desativação, exclusão lógica e revogação de atributos vinculados ao CPF ou CRM do profissional.
- b. Disponibilizar painel de controle visual para consulta de indicadores operacionais, incluindo: Número de atributos ativos, Alterações recentes, Distribuição por categoria funcional e Situação de validação ou pendência.
- c. Deve garantir disponibilidade de no mínimo 97% em horário integral (24x7), conforme pactuado no acordo de nível de serviço nº 4 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇO (IDS)
- d. Deve ser compatível com navegadores atualizados (Chrome, Edge, Firefox, Safari) em suas últimas três versões.

4.21.2 Recursos de segurança e conformidade

- a. Deve contar com controle de acesso baseado em papéis (RBAC) e autenticação multifator (MFA) para usuários administrativos.
- b. Deve permitir atribuição temporária de perfis com vigência definida
- c. Deve registrar logs de todas as interações sistêmicas com a aplicação, incluindo chamadas de API, para fins de auditoria
- d. Todas as informações sensíveis devem ser armazenadas e transmitidas utilizando criptografia conforme os padrões FIPS-140-2 ou equivalentes.
- e. Deve manter histórico completo de todos os atributos atribuídos a um indivíduo, com data de entrada, validade, origem da informação e eventual revogação
- f. Garantir rastreabilidade completa de qualquer alteração realizada, com data, hora, operador e justificativa.
- g. Deve assegurar tratamento adequado dos dados pessoais sensíveis, com



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

base legal, finalidades definidas e possibilidade de exportação de dados por titular

- h. Deve atender aos requisitos do DOC-ICP-16 (Entidade Emissora de Atributo) e DOC-ICP-05, quanto à rastreabilidade, unicidade e governança sobre os atributos utilizados na emissão de certificados digitais.

4.21.3 Recursos de integração

- 4.21.3.1. Deve contar com APIs seguras, com autenticação baseada em OAuth 2.0 e tokens criptográficos;
- 4.21.3.2. Utilizar padrões e protocolos reconhecidos (JSON, XML, OpenID Connect, SAML 2.0) para integração com sistemas externos.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Requisitos de Garantia de Atualização Tecnológica

5.1.1 A CONTRATADA deverá garantir a atualização tecnológica dos serviços e produtos contratados, de modo a acompanhar inovações que venham a surgir durante a vigência contratual. Caso haja necessidade de ajustes na solução ofertada para manter a compatibilidade com novas tecnologias ou regulamentos normativos, o CONTRATANTE poderá solicitar a atualização dos serviços, sem custos adicionais,

salvo se comprovada a necessidade de adequações que impliquem em novos investimentos, os quais serão avaliados e formalizados por meio de Termo Aditivo.

5.2. Requisitos Ambientais

5.2.1 Recomenda-se que os bens/materiais que compõem as identidades, carteira profissional em meio físico e os equipamentos contemplados nos kits de captura sejam constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR – 15448-1 e 15448-2, e que sejam acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento;

5.2.2 Recomenda-se ainda que os bens/materiais não contenham substâncias perigosas com concentração acima da recomendada na diretiva *RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances)*, tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil-polibromados (PBBs), éteres difenil-



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

polibromados (PBDEs);

5.2.3 A CONTRATADA deverá efetuar o descarte de modo ecológico das carteiras consideradas inutilizáveis e que serão devolvidas pelos Conselhos Regionais;

5.2.4 A CONTRATADA deverá coletar esse material nos conselhos Regionais sempre que solicitado;

5.2.5 A CONTRATADA deverá respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

5.3. Requisitos de Projeto e de Implementação

5.3.1 Os requisitos de projeto e de implementação serão detalhadamente definidos em tempo de projeto executivo.

5.4. Requisitos de Continuidade Administrativa e Tecnológica

5.4.1 A solução a ser contratada deverá ser implantada em infraestrutura com tolerância a falhas, com mecanismos de alta disponibilidade (HA), replicação geográfica e plano de recuperação de desastres (*Disaster Recovery Plan – DRP*), que assegurem a continuidade dos serviços críticos com tempo de indisponibilidade máximo inferior a 3% ao mês, conforme metas pactuadas nos indicadores de nível de serviço (NMS).

5.4.2 A solução contratada deve comportar aumento súbito ou progressivo da demanda, sem degradação de desempenho, seja em número de usuários simultâneos, volume de transações ou novas unidades organizacionais atendidas. Os canais de atendimento (telefone, chat, e-mail e sistema de chamados) deverão funcionar de modo contínuo durante o processo de transição, com registro e resolução de incidentes ou falhas operacionais, assegurando o suporte integral aos usuários e órgãos regionais.

5.4.3 Ao final do contrato a CONTRATADA deverá:

5.4.3.1. Disponibilizar documentação técnica e operativa completa de todos os sistemas, integrações, fluxos e requisitos de segurança, como forma de garantir a transferência de conhecimento, a manutenção da governança institucional e a mitigação de riscos de descontinuidade em futuras transições contratuais.

5.4.3.2. Assegurar que todos os dados, registros, credenciais e metadados possam ser exportados em formato aberto, estruturado e auditável, para transição contratual ou repositório institucional.

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA****5.5. Requisitos de Capacitação Técnica**

5.5.1 A CONTRATADA deve possuir em seu quadro de funcionários, ao menos 1 (um) profissional detentor de certificação PMP (*Project Management Professional*) em vigor, emitido pelo PMI (*Project Management Institute*), o qual será responsável pela operacionalização da solução adquirida;

5.5.2 A CONTRATADA deve ser possuidora de certificação da Norma Brasileira ABNT, NBR 15540/2013, emitida pela Associação Brasileira de Tecnologia Gráfica – ABTG, ou Certificação ABNT 15540/2013 emitida por institutos públicos ou privados de reconhecida capacidade técnica acreditados pelo INMETRO, referente à comprovação de sistema de segurança para impressão de documentos confidenciais, bem como atender às exigências de segurança e de sigilo contidas no presente termo, face à particularidade do objeto da contratação;

5.5.3 A CONTRATADA deve ser possuidora das certificações das Normas Internacionais ISO 27.001 e 27.701, que atestam a conformidade com os padrões de gestão da segurança da informação e privacidade dos dados, além de atender as demais exigências de segurança e sigilo estabelecidas neste termo, considerando as especificidades do objeto da contratação;

5.5.4 A CONTRATADA deve ser possuidora da certificação ISO 14.298, referente a produção de documentos de identificação, cartões e outros produtos de segurança em nível governamental e não-governamental;

5.5.5 A CONTRATADA dos serviços de certificação digital deve estar devidamente credenciada e autorizada a operar dentro do sistema ICP-Brasil, como PSS – Prestador de Serviços de Suporte; PSC – Prestador de Serviços de Confiança; Autoridade Certificadora ICP-Brasil, pelo menos sob a hierárquica da Receita Federal do Brasil e ACT – Autoridade de Carimbo do Tempo.

5.6. Requisitos de Manutenção

São objeto de manutenção corretiva e evolutiva todos os produtos de software, scripts, código fonte, banco de dados e quaisquer componentes que viabilizam a operacionalização dos serviços aqui contratados e sua integração com os sistemas do CONTRATANTE.

Todos os produtos de software serão mantidos livre de defeitos e funcionalmente atualizados em consonância com os mais recentes normativos do CFM e legislação



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

que tratam ou estão relacionados com a emissão de certificados digitais e identidades físicas e digitais, sem que haja ônus para o CONTRATANTE.

Todos os equipamentos utilizados para a coleta de dados biométricos devem ser mantidos operacionais e ter seus componentes substituídos ou reparados sempre que necessário, sem que haja ônus para o CONTRATANTE.

5.7. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

5.7.1 A CONTRATADA, quando da assinatura do contrato, por meio de seu representante legal, assinará Termo de Compromisso, conforme modelo constante do TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO, disposto no ANEXO VI, em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação. O termo visa assegurar que a CONTRATADA manterá sigilo, sob pena de responsabilidade cível, penal e administrativa:

5.7.1.1. Sobre todo e qualquer assunto de interesse do CFM ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, devendo orientar seus empregados e prepostos nesse sentido;

5.7.1.2. Sobre todas as informações relativas à prestação dos serviços, incluindo documentação, procedimentos configurações de equipamentos, softwares, políticas e quaisquer informações obtidas pela CONTRATADA em função da prestação dos serviços, mesmo após o término do prazo de vigência ou extinção do contrato.

5.7.1.3. Sobre a política de segurança adotada pelo CFM e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;

5.7.1.4. Sobre o processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos;

5.7.1.5. Sobre o processo de implementação, no ambiente do CFM, dos mecanismos de criptografia e autenticação

5.7.2 A CONTRATADA não poderá efetuar, sob qualquer pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade que lhe compete para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou subempreiteiros, sem a anuência expressa do CFM.

5.7.3 A CONTRATADA deverá ainda:



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

- 5.7.3.1. Impedir-se de divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização formal do CFM, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.
- 5.7.3.2. Observar as diretrizes estabelecidas pela Política de Segurança da Informação e Comunicações do CFM, LGPD e demais normas sobre o assunto.
- 5.7.3.3. Exigir de todos os empregados que estejam diretamente envolvidos neste contrato assinem o Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no CFM. O modelo do referido documento encontra-se no ANEXO VI.

5.8. Da exigência de prova de conceito

5.8.1 A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar que tiver sua proposta de preços aceita e a documentação de habilitação aprovada será convocada para executar prova de conceito, conforme as regras estabelecidas no ANEXO V deste Termo de Referência;

ATENÇÃO LICITANTE

5.9. Subcontratação

5.9.1 A subcontratação será permitida exclusivamente para os serviços de emissão e gestão de certificados digitais a serem executados por uma Autoridade Certificadora (AC) de 1º nível, credenciada na Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), conforme disposto no art. 122 da Lei nº 14.133/2021. A subcontratação de qualquer outra atividade ou serviço descrito neste Termo de Referência é expressamente vedada.

5.9.2 A LICITANTE deve considerar que para o provimento do serviço de emissão de certificados digitais e gestão de atributos, o CONTRATANTE atuará de forma integrada, uma vez que desde agosto de 2019, atua como Entidade Emissora de Atributo (DOC 16 ICP-BRASIL) e, a partir de outubro de 2021, foi credenciada como Autoridade de Registro (AR) pelo ITI.

5.9.3 A CONTRATADA deverá apresentar, com relação à(s) subcontratada (s), os documentos exigidos para regularidade fiscal e, tratando-se de subcontratação de autoridade certificadora, também deverá comprovar que está na relação de autoridade certificadora da cadeia ICP-Brasil no ITI.



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

5.9.4 A CONTRATADA permanecerá solidariamente responsável por todos os serviços executados pela SUBCONTRATADA, conforme art. 122, §2º, da Lei nº 14.133/2021, respondendo integralmente por quaisquer falhas, danos ou inconformidades decorrentes da subcontratação, incluindo, mas não se limitando a:

5.9.4.1. Descumprimento dos prazos e níveis de serviço (SLAs) estabelecidos no Anexo VII.

5.9.4.2. Violações de segurança da informação ou de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

5.9.4.3. Não conformidade com as especificações técnicas definidas no Anexo I.

5.9.5 Não serão admitidas quaisquer outras formas de subcontratação, cessão ou transferência, total ou parcial, do objeto do contrato, associação da CONTRATADA com outrem, bem como a fusão, cisão ou a incorporação, que impliquem em substituição da CONTRATADA por outra pessoa

5.9.6 Não será admitida a participação sob a forma de consórcio ou de subcontratação total nos limites e termos do edital, observados os requisitos estabelecidos para habilitação.

5.9.6.1. A vedação busca assegurar responsabilidade única e centralizada perante o CFM pela implantação, integração, operação, segurança, continuidade, manutenção e desempenho global da solução, sem prejuízo da possibilidade de subcontratação exclusivamente nos casos e limites expressamente previstos neste Edital e no Termo de Referência, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável perante o CFM pelas obrigações e pelos serviços eventualmente executados por terceiros.

5.9.7 A subcontratação depende de autorização prévia do CONTRATANTE, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

5.9.8 A CONTRATADA apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratada, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

5.9.9 É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica,

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade CONTRATANTE ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

5.9.10 O CFM reserva-se o direito de fiscalizar diretamente os serviços executados pela SUBCONTRATADA, exigindo relatórios periódicos de desempenho e acesso a auditorias, conforme disposto no item 6.1. A contratada deverá garantir que a subcontratada coopere plenamente com as ações de fiscalização, sob pena de sanções administrativas.

5.9.11 O descumprimento das condições de subcontratação, incluindo a ausência de aprovação prévia, a subcontratação de atividades não permitidas ou a delegação em cascata, sujeitará a contratada às seguintes penalidades, sem prejuízo de outras previstas na Lei nº 14.133/2021:

- a. Multa de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, por infração, limitada a 20% (vinte por cento) em caso de reincidência.
- b. Extinção contratual, nos termos do art. 137 da Lei nº 14.133/2021, em caso de infração grave ou reiterada.
- c. Comunicação ao ITI para apuração de irregularidades no âmbito da ICP-Brasil, se aplicável.

5.10. Garantia da contratação

5.10.1 A CONTRATADA deverá prestar garantia de execução contratual correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, nos termos do art. 98 da Lei nº 14.133/2021, em uma das modalidades admitidas pela legislação, observadas as condições estabelecidas no Edital e na minuta contratual.

6. ESTIMATIVA DA DEMANDA

6.1. Foram elaboradas projeções de consumo para o período de 2026 a 2030 (cinco anos), com base no observado efetivamente do contrato vigente, firmado em 2021. Como o ano de 2025 ainda estava em curso no momento da coleta dos dados, seu consumo foi projetado para estimar o total anual.

6.2. Considerou-se, ainda, que:



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

- a. Em 2023, o número anual de novos médicos ingressando no mercado de trabalho (formandos) foi de aproximadamente 32.000. Com o aumento contínuo de vagas e da oferta de faculdades de medicina, projeta-se que esse número supere 50.000 novos profissionais por ano nos próximos anos.
- b. Os serviços previstos no contrato vigente já são amplamente conhecidos pela comunidade médica, e espera-se que a demanda por eles se mantenha alta e crescente, impulsionada pelas facilidades oferecidas pelos recursos digitais de onboarding.
- c. A crescente digitalização dos serviços exigirá maior uso de documentos e certificados digitais, reforçando a necessidade dos serviços contratados.

6.3. Diante desse cenário, projeta-se um crescimento contínuo no consumo ao longo do próximo ciclo contratual, logo, não será aplicado nenhum fator deflator às projeções, exceto para o item “Identidade do Conselheiro”, cujo consumo será ajustado apenas nos anos eleitorais dos Conselhos Regionais e Federal de Medicina (CRMs e CFM).

6.4. A projeção do consumo para o período 2026–2030 foi realizada por meio de regressão linear simples, aplicada a dados históricos ajustados (2021 a 2024) e à estimativa projetada para 2025.

6.5. Quanto ao item “Carteira de Identidade Conselheiro — CIC”, cujo consumo foi atípico nos anos de 2023 e 2024 em razão das eleições dos Conselhos Regionais de Medicina (CRMs) e do Conselho Federal de Medicina (CFM), assumiu-se que esse padrão se repetirá nos anos de 2028 e 2029, replicando-se os volumes observados anteriormente.

6.6. Em relação a serviços sem histórico de utilização:

- a. Para o serviço de análise documental de dossiê, estimou-se que 50% dos certificados emitidos demandarão esse serviço.
- b. Para o serviço de carimbo de tempo, adotou-se como referência a utilização em um terço (1/3) dos certificados digitais emitidos.

6.7. A projeção é apresentada a seguir:



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

ANO	Carteira Profissional Médica – CPM	Carteira de Identidade Médica – CIM	Carteira de Identidade Conselheiro – CIC	Carteira de Identidade Funcional – CIF	Certificado Digital – ICP Brasil
2021	-	47.175	30	-	5.200
2022	7.142	86.565	38	148	97.739
2023	21.972	81.924	502	397	91.861
2024	40.173	88.323	333	214	73.903
2025	41.189	99.601	251	167	100.755
TOTAL	110.476	403.588	1.154	926	369.458
2026	42.645	117.727	30	317	94.515
2027	51.174	125.899	38	358	107.257
2028	61.409	135.141	502	385	118.520
2029	73.691	151.136	333	442	132.742
2030	88.429	162.273	251	483	145.486
TOTAL	317.347	692.176	1.154	1.985	598.520

7. ORÇAMENTO ESTIMADO

7.1. O valor estimado para a presente contratação é de R\$ **98.980.750,00** (Noventa e oito milhões e novecentos e oitenta mil e setecentos e cinquenta reais), conforme discriminação a seguir:

ITENS	DESCRIÇÃO	QUANT. REGISTRADA	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	PREÇO UNITÁRIO	VALOR GLOBAL (5 ANOS)
1	Carteira Profissional de Médico - CPM (Digital e Física)	300.000	17388	Por unidade emitida	R\$ 29,03	R\$ 8.709.000,00
2	Cédula de Identidade Médica - CIM	700.000	17388	Por unidade	R\$ 80,50	R\$ 56.350.000,00

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

	(Digital e Física)			emitida		
3	Cédula de Identidade Conselheiro - CIC (Digital e Física)	1.500	17388	Por unidade emitida	R\$ 80,50	R\$ 120.750,00
4	Cédula de Identidade Funcional - CIF (Digital e Física)	2.000	17388	Por unidade emitida	R\$ 80,50	R\$ 161.000,00
5	Certificado Digital (CD) em nuvem padrão ICP-Brasil (pagamento na sua ativação ou renovação com validade anual, por até cinco anos)	500.000	27219	Por CD com validade de cinco anos	R\$ 61,85	R\$ 30.925.000,00

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

6	Serviço de análise de dossiê de documentos, como parte do processo de emissão de certificado digital a ser realizado por Agente de Registro (AGR) qualificado	300.000	27219	Por dossiê analisado	R\$ 5,05	R\$ 1.515.000,00
7	Carimbo de Tempo ICP-Brasil	20.000.000	27219	Por solicitação	R\$ 0,06	R\$ 1.200.000,00
						R\$ 98.980.750,00

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**8.1. Condições de Entrega**

8.1.1 O prazo de início dos serviços é de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato.

8.2. Projeto Executivo

8.3. A CONTRATADA deverá elaborar um Projeto Executivo contemplando, pelo menos, o detalhamento do cronograma e das atividades de operacionalização da solução, observando o prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis para sua apresentação ao CFM, contados da assinatura do contrato e identificando os requisitos necessários à sua operacionalização.

8.4. O projeto executivo deve observar todo o conteúdo deste Termo de Referência e seus anexos, devendo ser levantada a situação de cada Conselho Regional que será atendido durante a execução contratual, com a devida logística de implantação;

8.5. Para elaboração do Projeto Executivo é necessário definir em conjunto com o CFM



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

as prioridades. Para tanto, as reuniões para elaboração do projeto executivo deverão ser realizadas em sua sede em Brasília/DF, onde deverá ser feita a revisão completa e detalhada de todo o fornecimento, tanto técnica e funcional como operacional, bem como a definição das equipes responsáveis pelo projeto e o detalhamento dos procedimentos de gerenciamento, de modo a assegurar o perfeito sincronismo durante a implantação do projeto.

8.6. A CONTRATADA, na data da entrega do Projeto Executivo, deverá apresentar a computação gráfica em cores de cada modelo descrito no ANEXO I, em 2 (duas) folhas no formato original, com indicação e localização de todos os itens de segurança alocados ao produto, respeitadas na íntegra as características técnicas da referida Resolução e suas possíveis alterações ou novas resoluções sobre o tema.

8.7. Após aprovação da computação gráfica, a CONTRATADA será notificada a apresentar, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, 10 (dez) folhas de prova de máquina de cada modelo descrito no ANEXO I - e possíveis alterações, com a expressão “SEM VALIDADE” impressa na cor vermelha, em caixa alta, acompanhada de laudo técnico pericial, emitido por empresa pública ou privada com a devida capacitação, reconhecimento e expertise comprovadas na análise de documentos de segurança, a fim de garantir as características técnicas “física” das identidades em cumprimento do objeto.

8.8. O prazo máximo para implantação de toda a solução é de 120 (cento e vinte) dias corridos, incluída garantia, manutenção e assistência técnica.

8.9. A operacionalização do contrato deve ser tratada como um projeto e neste sentido a CONTRATADA deve apresentar o Plano de Implantação, parte integrante do Projeto Executivo, a ser aprovado pelo CONTRATANTE após seu recebimento;

8.10. O plano deve contemplar a manutenção da integridade, disponibilidade e interoperabilidade das informações históricas de credenciais emitidas, atributos profissionais e certificados digitais, assegurando:

8.10.1 Migração transparente e segura dos dados legados;

8.10.2 Compatibilidade com os sistemas do CFM, inclusive por meio de API RESTful;

8.10.3 Rastreamento completo das operações realizadas no sistema anterior e no sistema em implantação.

8.10.4 Indicar representante com a função de Gerente do Projeto da operacionalização do contrato o qual deve atuar até a completa estabilização dos serviços;





CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

8.11. O Gerente do Projeto indicado pode acumular a função de preposto do contrato se a CONTRATADA assim o desejar.

8.12. Garantia

8.12.1 O prazo de garantia contratual dos bens e serviços, complementar à garantia legal, se estenderá até a conclusão do contrato.

8.12.2 No caso da garantia dos serviços prestados (desenvolvimento e manutenção de produtos de software) será observado a ocorrência de defeitos e a necessidade de ajustes e evoluções conforme requisitos definidos pelo CONTRATANTE oriundo da atualização dos normativos, da legislação acerca do tema e necessidades específicas dos usuários.

8.12.3 Caso o prazo da garantia dos componentes dos kits de captura oferecida pelo fabricante seja inferior ao estabelecido nesta cláusula, o licitante deverá complementar a garantia do bem ofertado pelo período restante. A garantia será prestada com vistas a manter os kits de captura em perfeitas condições de uso, sem qualquer ônus ou custo adicional para o CONTRATANTE.

8.12.4 A garantia abrange a realização da manutenção corretiva dos bens pela CONTRATADA, ou, se for o caso, por meio de assistência técnica autorizada, de acordo com as normas técnicas específicas.

8.12.5 Entende-se por manutenção corretiva aquela destinada a corrigir os defeitos apresentados pelos bens, compreendendo a substituição de peças, a realização de ajustes, reparos e correções necessárias.

8.12.6 Os componentes dos kits de captura que apresentarem vício ou defeito no período de vigência da garantia deverão ser substituídas por outras novas, de primeiro uso, e originais, que apresentem padrões de qualidade e desempenho iguais ou superiores aos das peças utilizadas na fabricação do equipamento.

8.12.7 Uma vez notificado, a CONTRATADA realizará a reparação ou substituição dos bens que apresentarem vício ou defeito no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data de retirada do equipamento das dependências do local de instalação pela CONTRATADA ou pela assistência técnica autorizada.

8.12.8 O prazo indicado no subitem anterior, durante seu transcurso, poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante solicitação escrita e justificada da CONTRATADA, aceita pelo CONTRATANTE.

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

8.12.9 Na hipótese do subitem acima, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipamento equivalente, de especificação igual ou superior ao anteriormente fornecido, para utilização em caráter provisório pelo CONTRATANTE, de modo a garantir a continuidade dos trabalhos administrativos durante a execução dos reparos.

8.12.10 Decorrido o prazo para reparos e substituições sem o atendimento da solicitação do CONTRATANTE ou a apresentação de justificativas pela CONTRATADA, fica o CONTRATANTE autorizado a contratar empresa diversa para executar os reparos, ajustes ou a substituição do bem ou de seus componentes, bem como a exigir da CONTRATADA o reembolso pelos custos respectivos, sem que tal fato acarrete a perda da garantia dos equipamentos.

8.12.11 O custo referente ao transporte dos equipamentos cobertos pela garantia será de responsabilidade da CONTRATADA.

8.12.12 A garantia legal ou contratual do objeto tem prazo de vigência próprio e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições, mesmo depois de expirada a vigência contratual.

8.13. Mecanismos formais de comunicação

São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre o Contratante e a contratada, os seguintes:

- a. Ordem de Serviço;
- b. Ata de Reunião;
- c. Ofício;
- d. Sistema de abertura de chamados;
- e. E-mails enviados pelos gestores do contrato

9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

9.1. 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.

9.2. 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.



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

9.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

9.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

9.5. Após a assinatura do contrato, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa CONTRATADA para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da CONTRATADA, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

9.6. Fiscalização

9.6.1 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

9.7. Fiscalização Técnica

9.7.1 O fiscal técnico do contrato 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.

9.7.2 O fiscal técnico do contrato anotar 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.

9.7.3 Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

9.7.4 O fiscal técnico do contrato informará ao gestor, 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.

9.7.5 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.

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

9.7.6 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.

9.8. Mensuração dos níveis mínimos de serviço (NMS)

9.8.1 Os Indicadores de NMS são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos e previamente acordados entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: 1) Qualidade, 2) Prazo (tempo de espera por atendimento, atendimento de chamados e envio das carteiras) e 3) Disponibilidade dos serviços digitais.

9.8.2 O indicador de qualidade tem por objetivo avaliar o nível de satisfação do CONTRATANTE em relação ao atendimento dos requisitos do produto de software previamente submetidos à CONTRATADA e a ocorrência de defeitos.

9.8.3 O indicador de prazo tem como finalidade mensurar a adequação do tempo de atendimento de uma demanda do CONTRATANTE ou de um chamado de um médico.

9.8.4 O indicador de disponibilidade tem como fim mensurar o tempo em que os serviços digitais fornecidos pela infraestrutura da CONTRATADA permaneceram acessíveis aos usuários (médicos) e funcionários dos Conselhos Regionais e Federal com desempenho aceitável.

9.8.5 A aferição dos indicadores será realizada mensalmente pelo fiscal do contrato, e eventuais penalidades, quando aplicáveis, serão descontadas sobre o pagamento subsequente à medição.

9.8.6 A soma total das penalidades a ser aplicada a título de glosa não poderá ultrapassar o valor correspondente a 10% (dez por cento) do valor da fatura, facultada ainda a extinção contratual e sem prejuízo da aplicação de outras sanções contratuais e legais.

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA****9.9. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO**

Nº 01 – INDICADOR DE QUALIDADE DE SOFTWARE (IQS)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade dos produtos de software entregues pela CONTRATADA (aplicativos para dispositivos móveis ou desktop)
Meta a cumprir	Atendimento de pelo menos 95% aos requisitos técnicos que deram origem a demanda ou Apresentarem, após sua disponibilização formal ao CONTRATANTE, no máximo três defeitos de alta severidade ou seis de defeitos de média severidade.
Instrumento de medição	Planilha de Avaliação (requisitos atendidos e defeitos encontrados)
Forma de acompanhamento	Avaliação pelo fiscal do contrato ou indicado por este
Periodicidade	A cada entrega de produto de software
Mecanismo de Cálculo	1 - se todas as metas forem atingidas

	0 - se pelo menos uma meta não for atingida
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Fator de Ajuste no pagamento	1 – Nenhuma glosa 0 – 0,1% a cada não-conformidade reportada
Sanções	Sem outras sanções

Nº 02 – INDICADOR DE ATENDIMENTO DO PRAZO DE ENTREGA DE IDENTIDADES (IAPEI)	
Item	Descrição

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

Finalidade	Assegurar que os médicos recebam suas identidades físicas no tempo adequado
Meta a cumprir	Assegurar que as identidades (CPM, CIM, CIC e CIF) e carteira profissional sejam entregues no Conselho Regional demandante no prazo máximo de 5 (cinco) dias após sua liberação
Instrumento de medição	Ferramenta de gestão de solicitações a ser provida pela CONTRATADA ou solução integrada com a do CONTRATANTE, a critério deste último
Forma de acompanhamento	Verificação do prazo de recebimento das carteiras no Conselho Regional demandante. Serão consideradas atrasadas as carteiras que chegarem após 5 (cinco) dias úteis.
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo	1 – Se 2% ou mais das identidades solicitadas tiveram seu prazo de entrega fora da meta 0 – Se 98% ou mais das carteiras tenham sido entregues no prazo dentro da meta
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato

Fator de Ajuste no pagamento	1 – 50% do valor da emissão de cada identidade médica que chegou fora do prazo sem justificativa 0 – Nenhuma glosa do valor da OS
Sanções	Sem outras sanções

Nº 03 – INDICADOR DE ATENDIMENTO DO PRAZO DE FECHAMENTO DE DEMANDAS TÉCNICAS (IAPF)

Item	Descrição
Finalidade	Assegurar que as demandas oriundas do corpo técnico do CFM sejam atendidas em um prazo adequado

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

Meta a cumprir	Prazo máximo de atendimento (resolução definitiva):				
		Complexidade			
		Baixa	Média	Alta	
Urgência	Crítica	Até 4 horas corridas	Até 8 horas corridas	Até 24 horas corridas	
	Alta	Até um dia útil	Até 2 dias úteis	Até 4 dias úteis	
	Média	Até 2 dias úteis	Até 4 dias úteis	Até 6 dias úteis	
	Baixa	Até 5 dias úteis	Até 7 dias úteis	Até 10 dias úteis	
Instrumento de medição	Ferramenta de gestão de chamados a ser provida pela CONTRATADA ou pelo CONTRATANTE, a seu critério				
Forma de acompanhamento	Verificação do prazo de atendimento das demandas abertas no período pelos funcionários habilitados do CFM e CRM. Serão consideradas atrasadas as demandas que não foram encerradas no prazo definido pela meta e cujos tratamentos dependam				

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

	exclusivamente da CONTRATADA. Chamados não encerrados serão contabilizados todo mês até que sejam concluídos.
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo	1 – Se 2% ou mais dos chamados no mês tiveram seu prazo de atendimento fora da meta 0 – Se 98% ou mais dos chamados no mês tiveram seu prazo de atendimento dentro da meta
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Fator de Ajuste no pagamento	1 – 0,2%, 0,1% e 0,05% do valor da próxima NF por chamado com prazo de fechamento atrasado e não justificado, classificados, respectivamente, como de urgência crítica, alta e média 0 – Nenhuma glosa do valor da OS
Sanções	Sem outras sanções

9.9.1 Para fins de classificação dos chamados técnicos em seus níveis mais críticos, uma demanda será considerada crítica ou alta quando atender a pelo menos um dos seguintes critérios:





CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

9.9.1.1. Crítica

- a. Indisponibilidade de Sistemas Críticos: Interrupção total ou parcial de serviços ou sistemas essenciais, como o serviço de assinatura e autenticação com certificado digital, aplicativo CREDENCIAL MÉDICA, APIs de integração com sistemas do Conselho Federal de Medicina (CFM), ou emissão de certificados digitais e carimbo de tempo.
- b. Comprometimento Grave da Segurança da Informação: Incidentes que ameacem a confidencialidade, integridade ou disponibilidade de dados sensíveis, como vazamento ou suspeita de vazamento de dados biométricos, acesso não autorizado a bancos de dados, ou falhas em certificados digitais que violem a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) ou normas da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).
- c. CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
- d. Risco Imediato à Saúde Pública ou Fiscalização Médica: Falhas que comprometam a identificação segura de médicos ou a assinatura de documentos eletrônicos.

9.9.1.2. Alta

- a. Impacto Parcial nas Operações do CFM/CRMs: Falhas que afetem processos operacionais importantes, como a emissão de documentos físicos (Carteira Profissional de Médico - CPM, Cédula de Identidade Médica - CIM, Cédula de Identidade Conselheiro - CIC, Cédula de Identidade Funcional - CIF) ou digitais (e-CRM, e-CPM), ou a captura biométrica.
- b. Comprometimento Moderado da Segurança: Incidentes que não impliquem vazamento de dados, mas exijam correções preventivas, como falhas na autenticação biométrica do aplicativo de identificação ou erros na renovação de certificados digitais.
- c. Impacto Limitado na Fiscalização ou Saúde Pública: Problemas que causem inconvenientes operacionais, como atrasos na autenticação com certificado digital, assinatura de documentos ou falhas intermitentes no aplicativo CREDENCIAL MÉDICA.

9.9.1.3. Média

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

- a. Impacto Restrito a Serviços Não Essenciais: Ocorrências que afetem funcionalidades secundárias, sem comprometer a operação principal dos sistemas, como falhas pontuais em funcionalidades de consulta, atualização de perfis, emissão de relatórios ou módulos auxiliares do aplicativo CREDENCIAL MÉDICA.
- b. Degradação Moderada de Desempenho: Lentidão percebida em rotinas de integração, processamento de dados, sincronização de informações ou geração de logs, desde que não afete atividades críticas ou de alta prioridade.
- c. Ajustes Necessários para Conformidade Operacional: Inconsistências em parametrizações, regras de negócio ou configurações de sistemas, cujo ajuste seja necessário para manter a aderência aos fluxos operacionais, mas que não representem risco de segurança ou interrupção relevante.

9.9.1.4. Baixa

- a. Incidentes Sem Impacto Operacional: Ocorrências de caráter informativo ou que não afetem o funcionamento dos sistemas, como mensagens de erro não impeditivas, sugestões de melhoria ou ajustes cosméticos na interface.
- b. Solicitações de Manutenção Evolutiva: Pedidos de aprimoramento ou pequenas melhorias em módulos, relatórios, telas, textos de sistemas ou funcionalidades de apoio que não alterem o desempenho ou a disponibilidade de serviços.
- c. Necessidades de Suporte Administrativo: Demandas relacionadas a dúvidas de uso, atualização de cadastros, acesso a funcionalidades não críticas ou suporte geral que não interfira nos serviços essenciais vinculados à certificação digital ou identificação profissional.

Nº 04 – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇO (IDS)	
Item	Descrição
Finalidade	Assegurar a disponibilidade dos serviços de assinatura e autenticação com certificado digital e serviços correlatos operacionalizados na infraestrutura da CONTRATADA

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

Meta a cumprir	Disponibilidade de no mínimo 97% do tempo em regime integral (24 horas x 7 dias)
Instrumento de medição	Painel de monitoramento a ser provido pela CONTRATADA, ou integrado com o do CONTRATANTE
Forma de acompanhamento	Verificação do fiscal do contrato
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo	1 – Se os serviços estiveram disponíveis em menos de 97% do tempo total do mês 0 – Se os serviços estiveram disponíveis conforme a meta
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Fator de Ajuste no pagamento	1 - 1% a cada hora de indisponibilidade, desprezados os minutos 0 – Nenhuma glosa do valor da OS
Sanções	5% se o tempo de indisponibilidade superar 4 (quatro) horas

Nº 05 – INDICADOR DE TEMPO DE ESPERA PELO ATENDIMENTO (ITEA)

Item	Descrição
Finalidade	Define o tempo máximo que um médico aguarda na fila antes de ser atendido por um agente humano, quando solicitado, no período das 7:00 às 23:59 de segunda a sexta, e sábado, domingo e feriados das 9:00 às 22:00. O tempo de atendimento será contabilizado a partir do momento que um agente humano for requerido pelo médico ou pela CONTRATADA para a continuidade do atendimento do seu chamado.

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

Meta a cumprir	Canal	Tempo Máximo de Espera por atendimento humanizado
	Telefone	até 3 minutos
	Chat Online	até 2 minutos
	E-mail	até 2 horas
Instrumento de medição	Sistema de Gestão de Chamados provido pela CONTRATADA	
Forma de acompanhamento	Verificação do fiscal do contrato	
Periodicidade	Mensalmente	
Mecanismo de Cálculo	1 – Se a meta do tempo de espera não for cumprida em mais de 15% dos chamados 0 – Se a meta do tempo de espera for cumprida em mais de 85% dos chamados	
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato	
Fator de Ajuste no pagamento	1 - 1% se a meta do mês não for atingida 0 – Nenhuma glosa do valor da OS	
Sanções	Sem outras sanções	

9.9.2 As glosas e sanções serão descontadas do valor da próxima nota fiscal emitida pela contratada.

9.9.3 Os três primeiros meses de prestação de serviços formam o período de adaptação, não sendo aplicado o valor das glosas por descumprimento do ANS.

9.10. Fiscalização Administrativa

9.10.1 O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

9.10.1.1. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema e, se ultrapassar sua competência, reportará o caso ao gestor do contrato para adoção das providências cabíveis.

9.10.2 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou

emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

9.11. Gestor do Contrato**9.11.1 Cabe ao gestor do contrato:**

9.11.1.1. coordenar 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.

9.11.1.2. acompanhar 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.

9.11.1.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

9.11.1.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, 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.



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

9.11.1.5. tomar 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.

9.11.1.6. 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.

9.11.1.7. 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.

9.12. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.12.1 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a CONTRATADA 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;
- i. Não atender os níveis mínimo de serviço (NMS).

9.12.2 Serão aplicadas à CONTRATADA que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.12.2.1. Advertência, quando a CONTRATADA der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

- 9.12.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- 9.12.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.
- 9.12.3 Multa:
- 9.12.3.1. Compensatória, para a infração descrita no item “i”, de acordo com o Fator de Ajuste no pagamento dos indicadores de nível de serviço que não atingiram suas respectivas metas.
- 9.12.3.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;
- 9.12.3.3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei 14.133, de 2021.
- 9.12.3.4. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 10% (dez por cento) a 25% (vinte cinco por cento) do valor da contratação.
- 9.12.3.5. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 10% (dez por cento) a 25% (vinte cinco por cento) do valor da contratação.
- 9.12.3.6. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 25% (vinte e cinco por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.
- 9.12.3.7. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 10% (dez por cento) a 25% (vinte e cinco por cento) do valor da contratação.
- 9.12.3.8. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 10% (dez por cento) a 25% (vinte cinco por cento) do valor da contratação.
- 9.12.3.9. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

CONTRATANTE.

- 9.12.3.10. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar ou declaração de inidoneidade, observados os requisitos, limites, competências e circunstâncias previstos nos arts. 156 a 163 da Lei nº 14.133/2021..
- 9.12.3.11. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 9.12.3.12. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou cobrada judicialmente.
- 9.12.3.13. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 9.12.3.14. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa a CONTRATADA, 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.
- 9.12.3.15. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.
- 9.12.3.16. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.
- 9.12.3.17. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 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

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

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

9.12.3.18. 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.

9.12.3.19. A personalidade jurídica da CONTRATADA poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência 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 a CONTRATADA, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.12.3.20. O CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de 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.

9.12.3.21. 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.

9.12.3.22. Os débitos da CONTRATADA 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 a CONTRATADA possua com o mesmo órgão ora

CONTRATANTE, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

10. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

10.1. Suporte para Pagamento – Relatório de Fechamento do Mês

10.1.1 A CONTRATADA deverá apresentar, ao final de cada mês, referente ao período compreendido entre os dias 1º e o último do mês, relatório detalhado contendo, pelo menos:

- a. Total de carteiras emitidas, discriminado por Conselho Regional, com data de solicitação e de entrega;
- b. Quantidade de certificados digitais emitidos e renovados e seus atuais status (aguardando instalação, aguardando validação etc.);
- c. Descrição das entregas de produtos de software realizadas para o CONTRATANTE no período e suas versões;
- d. Quantidade de demandas técnicas abertas e seus status (fechado, aguardando atendimento, em atendimento etc.). Apresentar o quantitativo de demandas que não foram fechadas dentro do prazo (conforme regra do indicador de atendimento do prazo de fechamento de demandas - IAPF);
- e. Quantidade de chamados atendidos pela Central de Atendimento, por canal (telefone/chat/e-mail), tipo de atendimento autoatendimento / agente / ambos), tempo médio de atendimento, temas mais frequentes e o quantitativo de chamados que tiveram atendimento por agente humano fora da meta;
- f. Gráfico de disponibilidade do serviço de assinatura/autenticação com certificado digital e log de ocorrências e incidentes.
- g. Maiores detalhes do conteúdo do relatório serão definidos em tempo de elaboração do Projeto Executivo.

10.1.2 O CONTRATANTE fará uma revisão dos dados e informará no caso de alguma inconformidade e se houver multas/glosas a serem aplicadas referentes ao mês em questão, para, em seguida autorizar a emissão da Nota Fiscal.

10.1.3 A Nota Fiscal deverá ser remetida com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos em relação à data de seu vencimento, para que o Fiscal do Contrato possa realizar sua verificação e, não havendo problemas, emitir o Atesto.

10.1.4 A nota fiscal deve estar preenchida com a descrição detalhada do objeto, o

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

número do Contrato e os dados bancários da empresa;

10.1.5 Junto com a Nota Fiscal, deverá apresentar a comprovação de regularidade, junto ao Sistema da Seguridade Social (CND), ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), às Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA e da certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT), sem que isso gere direito a alteração de preços ou compensação financeira;

10.1.6 Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à CONTRATADA, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal devidamente corrigida;

10.1.7 A CONTRATADA fará jus ao recebimento de pagamento apenas em contraprestação à realização efetiva de algum serviço, não sendo devida qualquer retribuição pecuniária unicamente pela existência da relação contratual.

10.2. Recebimento

10.2.1 Os bens e os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega ou do início de sua prestação, respectivamente, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

10.2.2 Os bens e os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos em prazo acordado entre as partes, a contar da notificação da CONTRATADA, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

10.2.3 O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a verificação da qualidade e do material/serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado.

10.2.4 Para as contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo máximo para o recebimento definitivo será de até um dia útil.

10.2.5 O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

10.2.6 No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão,



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

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 quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

10.2.7 O prazo para a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

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

10.2.9 As atividades de montagem, instalação e quaisquer outras necessárias para o funcionamento ou uso do bem correrão por conta da CONTRATADA e são condição para o recebimento do objeto.

10.3. Liquidação

10.3.1 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, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

10.3.2 O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.3.3 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; e
- f. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

10.3.4 Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao CONTRATANTE;

10.3.5 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.

10.3.6 A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

10.3.6.1. Verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

10.3.6.2. Identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

10.3.7 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, 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.

10.3.8 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, 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.

10.3.9 Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à extinção contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada aa CONTRATADA a ampla defesa.

10.3.10 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela extinção do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

10.4. Prazo de pagamento

10.4.1 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.



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA****10.5. Forma de pagamento**

10.5.1 O pagamento será realizado exclusivamente após a entrega da identidade ou carteira profissional, em meio físico ou digital, da efetiva prestação do serviço ou da disponibilização do direito de uso ou emissão do certificado digital, conforme o objeto contratado, estando condicionado ao aceite formal do fiscal do contrato. É vedado, em qualquer hipótese, o pagamento antecipado.

10.5.2 O pagamento pelo certificado digital, no ato de sua expedição/emissão ou renovação, será correspondente a um quinto do valor vigente estabelecido em contrato para o período integral de cinco anos, assegurando ao titular o direito de utilização pelo prazo de um ano.

10.5.3 As normas que regulamentam o direito do médico à obtenção e à renovação do certificado digital são estabelecidas exclusivamente pelo CONTRATANTE, por meio de ato normativo próprio, cabendo à CONTRATADA observá-las integralmente na definição e implementação das regras de seus sistemas.

10.5.4 O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

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

10.5.6 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável e os devidos descontos das multas e glosas, se aplicável.

10.5.7 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.

10.5.8 A CONTRATADA 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.

10.6. Reajuste

10.6.1 Os preços contratados serão reajustados mediante aplicação do **Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI/IPEA)**, publicado mensalmente pelo

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), conforme disposto no **art. 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022**, que estabelece:

“Nas contratações de bens e serviços de TIC, o reajuste de preços deverá observar o Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI/IPEA), salvo justificativa técnica em contrário.”

Do índice de reajuste

Os preços contratados serão reajustados mediante aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI/IPEA), publicado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), conforme a periodicidade e as condições previstas no contrato, observada a legislação aplicável.

A adoção do índice fundamenta-se nas características do objeto e na justificativa técnica e econômica registrada nos documentos da fase preparatória, em consonância com a orientação jurídica constante dos autos. A Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 é utilizada exclusivamente como referência metodológica, não sendo considerada norma de aplicação obrigatória ao CFM.

A data-base, o interregno mínimo de um ano e os critérios para aplicação do reajuste deverão observar a legislação aplicável e a definição expressamente registrada no processo administrativo.

10.6.2 Assim, o **ICTI/IPEA** será o **índice oficial de correção monetária** aplicável à presente contratação, por refletir a variação específica dos custos relacionados à prestação de serviços e fornecimento de bens de tecnologia da informação e comunicação.

10.6.3 Os preços inicialmente contratados são fixos e irrealizáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

10.6.4 Após o interregno de um ano, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI,

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

10.6.6 No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

10.6.7 Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

10.6.8 Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

10.6.9 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.

10.6.10 O reajuste será realizado por apostilamento.

11. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO LICITANTE E FORMA DE FORNECIMENTO

11.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

11.1.1 O LICITANTE será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

11.2. Forma de fornecimento

11.2.1 O fornecimento do objeto será continuado.

11.3. Exigências de habilitação

11.3.1 Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

11.4. Habilitação jurídica

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

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

11.4.2 Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

11.4.3 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;

11.4.4 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.

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

11.4.6 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;

11.4.7 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.

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

11.5. Habilitação fiscal, social e trabalhista



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

11.5.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

11.5.2 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.

11.5.3 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS); Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa,

11.5.4 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;

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

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

11.5.7 Caso a CONTRATADA seja considerado isento dos tributos 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.

11.5.8 A licitante enquadrada 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.

11.6. Qualificação Econômico-Financeira

11.6.1 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

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

11.6.2 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

11.6.3 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

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

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

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

11.6.4 Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, capital mínimo no percentual de a 5% do valor total estimado da contratação para o período de doze meses — aplicável para o contrato de serviço continuado.

11.6.5 Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

11.6.6 Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

11.6.7 O atendimento dos índices econômicos previstos neste termo de referência deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

contábil, apresentada pelo fornecedor.

11.6.8 Declaração do fornecedor, acompanhada da relação de compromissos assumidos, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do interessado, observados os seguintes requisitos:

11.6.9 A declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social; e

11.6.10 Caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, a licitante deverá apresentar justificativas.

11.6.11 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

11.7. Qualificação Técnica

11.7.1 A LICITANTE deve possuir em seu quadro de funcionários, ao menos 1 (um) profissional detentor de certificação PMP (*Project Management Professional*), em vigor, emitido pelo PMI (*Project Management Institute*), o qual será responsável pela realização de serviços específicos, constantes do objeto do edital e relacionado à sua área de competência. A comprovação da disponibilidade do profissional poderá ser realizada mediante vínculo empregatício, societário, contrato de prestação de serviços ou outro instrumento juridicamente idôneo, não sendo exigido vínculo empregatício preexistente ou prazo mínimo de vínculo anterior à licitação.

11.7.2 A LICITANTE deve ser possuidora da certificação NBR 15.540/2013, referente a comprovação de sistema de segurança para produção de documentos confidenciais, bem como atender às exigências de segurança e de sigilo contidas no presente termo, face à particularidade do objeto da contratação.

11.7.3 A CONTRATADA deve ser possuidora das certificações das Normas Internacionais ISO 27.001 e 27.701, que atestam a conformidade com os padrões de gestão da segurança da informação e privacidade dos dados, além de atender as demais exigências de segurança e sigilo estabelecidas neste termo, considerando as especificidades do objeto da contratação;

11.7.4 A CONTRATADA deve ser possuidora da certificação ISO 14.298, em vigor,

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

referente a produção de documentos de identificação, cartões e outros produtos de segurança em nível governamental e não-governamental

11.7.5 A CONTRATADA deverá ser uma Prestadora de Serviços Biométricos - PSBios - credenciada à ICP-BRASIL com capacidade técnica para realizar a identificação biométrica, tornando um registro/requerente único em um ou mais bancos/sistemas de dados biométricos para toda ICP-Brasil

11.7.6 A empresa proponente deverá comprovar que é, ou subcontratou, uma Autoridade Certificadora (AC), credenciada junto à ICP-Brasil (infraestrutura e Chaves Públicas Brasileiras), nos termos do Decreto Federal nº 10.543/2020 e uma Autoridade de Carimbo do Tempo (ACT) homologada e credenciada junto ao Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI).

11.7.6.1. Sociedades empresárias estrangeiras atenderão à exigência por meio da apresentação, no momento da assinatura do contrato ou do aceite de instrumento equivalente, da solicitação de registro perante a entidade profissional competente no Brasil.

11.7.7 Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens similares, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

11.7.8 Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

- a. Atestado(s) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante possui capacitação para a prestação dos serviços de produção, confecção de estoque base e emissão de Documento de Identidade em cartão de policarbonato, com foto e assinaturas digitalizadas, correspondentes a 30% (trinta por cento) do total do objeto da licitação.
- b. Experiência com a prestação do serviço de confecção de estoques-base de documentos de identificação em papel moeda, impresso em calcografia cilíndrica (talho-doce), em 2 cores numa mesma passada com registro e emissão, contendo desenvolvimento de sistema e implementação da

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

solução (hardware, software e infraestrutura) em pontos distantes de documentos oficiais de identificação, com foto colorida e assinaturas digitalizadas, biometria rolada, compatíveis, em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação;

- c. Experiência em implantação e operacionalização de infraestrutura e atendimento a requerentes de documentos oficiais de identificação, incluindo coleta eletrônica de imagens biométricas (face, assinatura e impressão digital), em quantidade, características e complexidade compatíveis com o objeto da contratação.
- d. Atestado(s) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome do licitante, comprovando que a licitante executa ou executou fornecimento de soluções com utilização de componentes de reconhecimento facial e *liveness check* (prova de vida), em consideração as características contidas neste Termo de Referência.
- e. Atestado(s) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome do licitante, comprovando que a licitante executa ou executou fornecimento de documentos oficiais de identificação em formato (meio) digital/eletrônico através de aplicativo mobile, em consideração as características contidas neste Termo de Referência, correspondentes a 30% (trinta por cento) do total do objeto da licitação. Atestado(s) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome do licitante, comprovando a expertise da licitante na emissão de certificados digitais em nuvem (Padrão ICP-Brasil).
- f. Experiência em implantação e suporte à operação de sistemas de emissão eletrônica de documentos oficiais de identificação, incluindo, pelo menos, imagens da face, assinatura e uma impressão digital, além de dados biográficos;
- g. Experiência com prestação de serviços de atendimento ao cliente, à distância, no modelo de "Call Center" e/ou "Help Desk";
- h. O(s) atestado(s) deverá(ao) mostrar, clara e inequívoca, o atendimento aos requisitos ora estabelecidos e, adicionalmente, deverá(ão) incluir obrigatoriamente: a) Identificação da instituição responsável pela emissão, com nome e endereço completo, b) Discriminação e quantitativo dos itens integrantes do escopo de fornecimento correspondente, c) Data de

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

contratação e de conclusão e aceitação dos serviços e d) Grau de satisfação da instituição com relação ao fornecimento.

11.7.9 Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo exigido, a apresentação e o somatório de diferentes atestados relativos a contratos executados de forma concomitante.

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

11.7.11 A Licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do CONTRATANTE e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

12. MAPA DE RISCOS

12.1. Objeto: SOLUÇÃO INTEGRADA DE IDENTIFICAÇÃO DE MÉDICOS E FUNCIONÁRIOS DOS CONSELHOS, INCLUINDO PROVIMENTO DE CÉDULA DE IDENTIDADE FÍSICA E DIGITAL, CARTEIRA PROFISSIONAL DE MÉDICO, CERTIFICADO DIGITAL EM NUVEM E SERVIÇOS CORRELATOS

12.2. Tabela de classificação de nível de risco:

		PROBABILIDADE				
		1 - MUITO BAIXA	2 - BAIXA	3 - MÉDIA	4 - ALTA	5 - MUITO ALTA
IMPACTO	5 - MUITO ALTO	5	10	15	20	25
	4 - ALTO	4	8	12	16	20
	3 - MÉDIO	3	6	9	12	15
	2 - BAIXO	2	4	6	8	10
	1 - MUITO BAIXO	1	2	3	4	5

Matriz de cálculo de Risco, sendo extremo: >15 a 20; Alto: >8 a 12; Médio: >3 a 6; Baixo: > 1 a 2.

Legenda nível de risco: **Extremo** **Alto** **Médio** **Baixo**.

12.2.1 Riscos

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

Risco nº 1: Atraso na tramitação do procedimento licitatório (fase interna e/ou externa)	
Causa:	▪ Quadro reduzido de servidores envolvidos na tramitação do procedimento licitatório; ▪ Afastamentos/férias de servidores lotados nas referidas unidades; ▪ Cumprimento de diligências que se mostrarem necessárias ao longo da tramitação do procedimento licitatório; ▪ Divergências de entendimento entre setores envolvidos na contratação; ▪ Impugnações e recursos apresentados pelos licitantes; ▪ Orçamentos, documentos de habilitação apresentados pelos licitantes com prazo de validade expirados
Consequência:	Impossibilidade de conclusão do procedimento licitatório e de celebração do contrato.
Probabilidade:	☐ Muito baixo ☒ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito Alto
Impacto:	☐ Muito baixo ☐ Baixo ☒ Médio ☐ Alto ☐ Muito Alto
Nível de Risco	☐ Muito baixo ☐ Baixo ☒ Médio ☐ Alto ☐ Muito Alto
Ação Preventiva:	Sensibilizar as áreas envolvidas para priorizar o processo
Ação Corretiva:	Mobilizar mais servidores para acelerar a tramitação do processo

Risco nº 2: Ausência de interessados na licitação	
Causa:	▪ Baixo valor ▪ Excesso de exigências para garantir a melhor contratação possível
Consequência:	Licitação deserta ou fracassada
Probabilidade:	☐ Muito baixo ☒ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito Alto
Impacto:	☐ Muito baixo ☐ Baixo ☐ Médio ☒ Alto ☐ Muito Alto
Nível de Risco	☐ Muito baixo ☐ Baixo ☐ Médio ☒ Alto ☐ Muito Alto

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

Ação Preventiva:	Assegurar que os preços propostos sejam compatíveis com os praticados o mercado
Ação Corretiva:	Ajustar o preço de referência para valores compatíveis com os praticados o mercado

Risco nº 3: Quantitativos estimados insuficientes para atender as demandas ao longo da vigência do contrato

Causa:	▪ Apresentação de estimativas com valores distorcidos (para menos), por parte das áreas demandantes ▪ Demandas inesperadas
Consequência:	Demandas não atendidas
Probabilidade:	☐ Muito baixo ☒ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito Alto
Impacto:	☐ Muito baixo ☐ Baixo ☒ Médio ☐ Alto ☐ Muito Alto
Nível de Risco	☐ Muito baixo ☐ Baixo ☒ Médio ☐ Alto ☐ Muito Alto
Ação Preventiva:	Assegurar que o levantamento do consumo estimado esteja baseado em estimativas consistentes e realistas
Ação Corretiva:	Aditivar o contrato conforme legislação vigente

Risco nº 4: Fornecedores amadores participando da licitação

Causa:	▪ Atratividade do certame em razão do valor ▪ Especificações dos produtos e dos serviços insuficientes ▪ Critérios de habilitação muito amplos
Consequência:	Licitação fracassada
Probabilidade:	☐ Muito baixo ☒ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito Alto
Impacto:	☐ Muito baixo ☐ Baixo ☒ Médio ☐ Alto ☐ Muito Alto
Nível de Risco	☐ Muito baixo ☐ Baixo ☒ Médio ☐ Alto ☐ Muito Alto
Ação Preventiva:	Assegurar critérios de habilitação compatíveis com o objeto licitado
Ação Corretiva:	Cancelamento do processo licitatório e relançamento sob novos requisitos

Risco nº 5: Falência ou insolvência da Contratada

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA**

Causa:	- Problemas de gestão interno da contratada - Aplicação de sanções desproporcionais
Consequência:	Extinção contratual
Probabilidade:	☐ Muito baixo ☒ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito Alto
Impacto:	☐ Muito baixo ☐ Baixo ☒ Médio ☐ Alto ☐ Muito Alto
Nível de Risco	☐ Muito baixo ☐ Baixo ☒ Médio ☐ Alto ☐ Muito Alto
Ação Preventiva:	- Realizar reunião para notificação da Contratada - Implementar instrumentos de Controle - Assegurar cláusulas de sanções bem redigidas no Edital
Ação Corretiva:	Convocação do próximo licitante, atendida a ordem de classificação e aceitas as mesmas condições oferecidas ao licitante vencedor

Risco nº 6: Descontinuidade da prestação de serviços	
Causa:	- Problemas de gestão interno da contratada - Aplicação de sanções desproporcionais
Consequência:	Extinção contratual
Probabilidade:	☐ Muito baixo ☒ Baixo ☐ Médio ☐ Alto ☐ Muito Alto
Impacto:	☐ Muito baixo ☐ Baixo ☒ Médio ☐ Alto ☐ Muito Alto
Nível de Risco	☐ Muito baixo ☐ Baixo ☒ Médio ☐ Alto ☐ Muito Alto
Ação Preventiva:	Assegurar termos de habilitação compatíveis com o objeto licitado
Ação Corretiva:	Convocação do próximo licitante, atendida a ordem de classificação e aceitas as mesmas condições oferecidas ao licitante vencedor

ATENÇÃO: Após análise do objeto e dos riscos identificados na fase preparatória, a Administração entende que os riscos contratuais foram adequadamente tratados no Mapa de Riscos integrante da instrução processual, não sendo necessária, para a presente contratação, a adoção de matriz de alocação de riscos como cláusula contratual específica, sem prejuízo da observância das responsabilidades e mecanismos de mitigação estabelecidos no Termo de Referência e demais documentos da contratação.

**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA****13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

13.1. As despesas decorrentes da presente contratação estão previstas no Centro de Custo em seu item “35.05.06 - Solução Unificada de Identificação — AR Eletrônica — 2026”. O impacto orçamentário total estimado para a contratação corresponde a R\$ 98.980.750,00, para o período inicial de 60 (sessenta) meses. A previsão de desembolso por exercício deverá observar o cronograma físico-financeiro e a demanda efetivamente executada, conforme os quantitativos, preços unitários e condições de pagamento estabelecidos neste Termo de Referência.

13.2. Ressalta-se que, por se tratar de serviço contínuo prestado sob demanda (regime de empreitada por preço unitário), estes são valores máximos estimados, e o pagamento ocorrerá por unidade de serviço efetivamente executada e recebida. A execução física compreende uma fase de implantação (até 120 dias após assinatura do contrato) e uma fase de operação contínua pelos 60 meses de vigência. A adequação orçamentária para o início da execução em 2026 está assegurada na Dotação 6.2.2.1.1.33.90.39.053 - SERVIÇOS GRÁFICOS (CC: 35.05.06).

14. DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

Brasília–DF, de de 2026.

ADRIANO PONCE Coordenador Administrativo Integrante Requisitante Matrícula 156	THIAGO CORDEIRO Coordenador de TI Integrante Técnico Matrícula 229
--	--



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

GLEIDSON PORTO BATISTA Supervisor Integrante Técnico Matrícula 251	RICHARD MORENO Assessor Estratégico de TI Integrante Técnico Matrícula 340
--	--

Autoridade Máxima da Área de TIC

HIDERALDO LUIS CABEÇA

Diretor de TI