



CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO PARANÁ
Rua Pres. Rodrigo Otávio - 1296 - Bairro Hugo Lange - CEP 80040-452 - Curitiba - PR - <https://www.crf-pr.org.br/>

AVISO DE CONTRATAÇÃO DIRETA Nº 5/2025.

(Processo Administrativo nº CRFPR25.5.000000034-4 /2025)

PACS 90002/2025 - AVISO 90002/2025 - PNCP

O CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DO PARANÁ – CRF-PR, com sede na Rua Presidente Rodrigo Otávio nº 1.296, Hugo Lange, Curitiba/PR, em atendimento ao princípio de publicidade e em consonância ao disposto na *Lei nº 14.133/2021*, *Lei Complementar nº 123/2006* e *Instrução Normativa nº 67/2021* e suas respectivas atualizações, torna público o **AVISO DE CONTRATAÇÃO DIRETA Nº 5 /2025**, com critério de julgamento **MENOR PREÇO**.

CONTRATANTE (UASG)

CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DO PARANÁ **(389454)**

OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de locação, instalação, manutenção, fornecimento de equipamentos e suporte técnico de uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) híbrida, **VEDADA A SUBCONTRATAÇÃO**.

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 30.300,00 (trinta mil e trezentos reais), para locação da Central Telefônica por 12 meses, conforme descrições contidas no Termo de Referência anexo.

PERÍODO DE PROPOSTAS

De 14/04/ 2025

Até 17/04/2025 às 07h59.

PERÍODO DE LANCES

De 17/04/2025 às 08h00

Até 17/04/2025 às 14h00

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS

SIM

1. DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO DIRETA

1.1 Locação, instalação, configuração, manutenção, fornecimento de equipamentos e suporte técnico de uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) híbrida, com suporte a ramais analógicos, digitais e IP (VoIP). Demais características do objeto estarão no Termo de Referência anexo.

1.2 De acordo com a classe de materiais/serviços, apresentada no Padrão Descritivo de Materiais do Sistema de Catalogação de Material do Governo Federal, o presente objeto enquadra-se em:

GRUPO	CATSER	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA
859 - Outros serviços de suporte	18627	Instalação / Manutenção / Expansão / Programação / Locação Equipamento Telefônico	UND

2. DA PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA

2.1 Esta Dispensa Eletrônica ocorrerá via [Sistema de Compras do Governo Federal](#).

2.2. Os fornecedores deverão atender às legislações aplicáveis e aos procedimentos previstos no Manual do Sistema de Dispensa Eletrônica, disponível no Portal de Compras do Governo Federal, para acesso ao sistema e operacionalização.

2.3. O fornecedor é o responsável por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Sistema de Dispensa Eletrônica, não cabendo ao provedor do Sistema ou ao órgão promotor do procedimento a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

2.4. Para este processo, não se vislumbra a participação de empresas reunidas em consórcio, pois existem fornecedores que possuem capacidade para fornecer individualmente todo o objeto descrito neste Aviso de Contratação Direta.

2.5. Não poderão participar desta Dispensa Eletrônica e nem serem contratadas jurídicas que se enquadrem nas seguintes situações:

a) Que não atendam às condições deste Aviso de Contratação Direta e seu(s) respectivo(s) anexo(s), se

houver;

b) Cujo ramo de atividade não esteja vinculado à linha de fornecimento registrada pelo fornecedor quando do seu cadastramento no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF);

c) Estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

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

e) Que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

f) Que estejam incluídas como inidôneas no Cadastro Nacional de empresas inidôneas e suspensas (CEIS) e Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), da Controladoria Geral da União e enquanto perdurarem os efeitos da sanção.

3. DO INGRESSO NA DISPENSA ELETRÔNICA E CADASTRO DE PROPOSTA

3.1 A participação nesta Dispensa Eletrônica dar-se-á com o cadastramento de proposta inicial na plataforma integrante do [Sistema de Compras do Governo Federal](#), sendo restrita a fornecedores cadastrados no SICAF.

3.1.1. Ao inscrito no SICAF, será emitida “Certidão de Situação do Fornecedor” que será exigida na fase de habilitação.

3.1.2. A qualquer tempo poderá ser alterado, suspenso ou cancelado o registro no SICAF de inscrito que deixar de satisfazer exigências determinadas na Lei.

3.2. Durante o cadastro da proposta, o fornecedor assinalará, em campo próprio do sistema, concordância quanto à:

a) Condições de participação;

b) Declarações para fins de habilitação;

c) Declarações de cumprimento à legislação trabalhista;

d) E, sendo instituída em forma de cooperativa, declaração quando à observância ao disposto no *art. 16 da Lei 14.133/2021*.

3.2.1. Será verificado se o participante apresentou as declarações supracitadas, sob pena de desclassificação, na forma do art. 63 da Lei nº 14.133/2021.

3.3. O prazo para cadastro das propostas será indicado no respectivo Aviso de Contratação Direta.

3.4. Em observância aos princípios da isonomia e da justa competição, é possível a participação de pessoas físicas na contratação direta, salvo quando a contratação exigir capital social mínimo e estrutura mínima.

3.4.1 A participação de pessoas físicas está condicionada às regras específicas da *INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES/ME Nº 116, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2021*, quanto às exigências e requisitos de habilitação.

3.5. O fornecedor deverá preencher no sistema os seguintes campos: descrição detalhada do objeto, valor unitário, valor total, modelo/versão e marca/fabricante do produto, bem como, **se for vencedor na etapa de lances, anexar proposta formal no sistema quando convocado na etapa posterior, sob pena de desclassificação.**

3.5.1. Quando se tratar de prestação de serviços, não será necessário informar marca, fabricante e modelo/versão.

3.5.2. Os preços indicados deverão ser informados em Reais (R\$), sendo correspondente ao valor unitário

que, ao ser multiplicado pela quantidade, totalizará no valor total.

3.5.3. No preço estarão inclusos **todos os custos** diretos e indiretos para o fornecimento dos objetos, constituindo assim uma única remuneração pelos equipamentos fornecidos.

3.5.4. Os preços ofertados serão de exclusiva responsabilidade do fornecedor, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

3.6. Já no que se refere à **proposta formal**, esta deverá conter a Razão Social ou denominação da empresa, número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, endereço completo, dados do representante legal / Procurador, dados para pagamento e preço unitário indicado em moeda nacional.

3.6.1. O fornecedor garantirá os termos da proposta por prazo não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de cadastro no Sistema de Dispensa Eletrônica.

3.6.2. **O fornecedor, obrigatoriamente, deverá informar na proposta um telefone e e-mail válido e acessá-lo com frequência para as comunicações que se fizerem necessárias, inclusive para envio da nota de empenho e ordem de execução.**

3.6.3. Havendo necessidade de atualização de informação, o fornecedor deverá avisar via chat ou via e-mail: compradireta@crf-pr.org.br.

3.6.4. Uma vez enviada a proposta no sistema, os fornecedores não poderão retirá-la, substituí-la ou modificá-la, salvo se for solicitada correção por parte do agente público responsável.

3.7. A utilização de qualquer outro canal de comunicação diferente do informado será desconsiderada, não sendo aceita alegação de desconhecimento de qualquer pormenor.

4. DA FASE DE LANCES

4.1. A abertura da presente disputa dar-se-á automaticamente em sessão pública na data, horário e local indicados neste Aviso.

4.1.1. A sessão pública terá duração de 06 (seis) horas interruptas na fase de lances.

4.2. Os interessados deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, observado o horário fixado para encerramento.

4.2.1. O fornecedor poderá oferecer lances sucessivos iguais ou superiores ao lance que esteja vencendo o certame, desde que inferiores ao menor por ele ofertado.

4.2.2. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários por ele ofertado, quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta será de **R\$ 1,00 (um real)**.

4.2.3. O agente público responsável poderá, como medida excepcional, excluir o lance que possa comprometer, restringir ou frustrar o caráter competitivo.

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

4.3.1. Caso o fornecedor não apresente lances, este concorrerá com o valor de sua proposta inicial.

4.3.2. **Havendo empate em relação aos valores das propostas, o sistema realizará sorteio automaticamente.**

4.4. Ao final haverá, pelo sistema, a classificação dos fornecedores em ordem crescente, tendo como critério de julgamento o **MENOR PREÇO**.

5. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA

5.1 Encerrada a fase de lances, será verificada a conformidade da proposta classificada em primeiro lugar

quanto à adequação do objeto e à compatibilidade do preço em relação ao estipulado para a contratação.

5.1.1 Se ultrapassado o horário de expediente normal da Entidade e não for possível concluir o julgamento das propostas, a proclamação do resultado ocorrerá no dia útil seguinte, sendo devidamente expresso na sessão.

5.1.2 **Será necessário o envio de proposta formal para confirmação das informações indicadas no sistema, sob pena de desclassificação.** O envio será via sistema, inserindo anexo no local indicado e previamente solicitado pelo agente de contratação via chat. O prazo para anexo de proposta será de 01 (uma) hora, a contar da solicitação do agente.

5.1.3 O fornecedor **deverá** informar as especificações técnicas do objeto em sua proposta, de modo a garantir o atendimento integral às características exigidas no Termo de Referência.

5.1.4 Para fins de análise quanto ao cumprimento das especificações técnicas, é facultado ao agente público responsável a solicitação de manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

5.1.4.1 Caso seja necessário para a correta análise, o agente de contratação poderá solicitar envio de documentação complementar que comprove as especificações técnicas do objeto ofertado.

5.1.4.2 O preço ofertado será de exclusiva responsabilidade do fornecedor, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto, e deverá contemplar o objeto em sua integralidade

5.1.5 Poderá ser desclassificada, motivadamente, a proposta que não atenda aos requisitos estabelecidos neste Aviso, que contenha vícios insanáveis ou não apresente as especificações técnicas exigidas.

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

5.2.1 A negociação poderá ser feita com os demais participantes, seguindo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima da estimativa de valor.

5.3 A proposta deverá ser assinada digitalmente, nos padrões *ICP-Brasil*. Outros tipos de assinatura digital (*SERPRO*, *GOV.BR*, *SEI*, entre outras) deverão conter forma de validação online para atestar a autenticidade da assinatura.

5.4 Após o aceite da proposta, serão examinados os documentos de habilitação da empresa provisoriamente classificada como vencedora.

6. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

6.1 A verificação dos documentos de habilitação será realizada no **SICAF**, mediante análise da “Certidão de Situação do Fornecedor” e “Relatório de Credenciamento”, **sendo dispensado o envio prévio de anexo comprobatório.**

6.1.1 O agente analisará a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária, linhas de fornecimento (CNAEs), além de ocorrências e impeditivos vigentes. Caso haja necessidade, poderá diligenciar a documentação constante no SICAF, solicitando envio de documentos complementares via CHAT.

6.2 De acordo com a *Instrução Normativa nº 67/2021*, no caso de contratações para entrega imediata, considerada aquela com prazo de entrega de até 30 (trinta) dias da ordem de fornecimento, e nas contratações com valores inferiores a 1/4 (um quarto) do limite para dispensa de licitação para compras em geral (**R\$15.681,40**), somente será exigida das pessoas jurídicas a comprovação da regularidade fiscal federal, social e trabalhista, a saber:

- a) Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
- b) Regularidade perante a Fazenda Federal e relativa à Seguridade Social, comprovada mediante a apresentação de Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, negativa ou positiva com efeitos de negativa;

c) Regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), comprovada mediante a apresentação do Certificado de Regularidade;

d) Regularidade perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), nos termos *Lei nº 12.440/2011* que acrescenta *Título VII-A à Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)*, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452/43.

6.2.1 Em consonância às disposições da *INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 116/2021*, das pessoas físicas será exigido:

a) Certidões ou atestados de qualificação técnica, quando couber, expedidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem ter as pessoas físicas fornecido os materiais ou prestado os serviços compatíveis com o objeto;

b) Cadastramento da pessoa física no **SICAF**, bem como prova de regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente;

c) Regularidade perante a Seguridade Social e trabalhista;

d) Certidão negativa de insolvência civil;

e) Declaração de que atende os requisitos do aviso de contratação direta;

f) Declaração de inexistência de fato impeditivo para licitar ou contratar com a Administração Pública;

g) Exigência de a pessoa física, ao ofertar seu lance ou proposta, acrescentar o percentual de **20% (vinte por cento)** do valor de comercialização a título de contribuição patronal à Seguridade Social, para fins de melhor avaliação das condições da contratação pela Administração.

6.3 É dever do fornecedor atualizar previamente as comprovações constantes do **SICAF** para que estejam vigentes durante o período de cadastro de propostas.

6.3.1 É facultado ao CRF-PR a consulta ao órgão responsável pela emissão do documento para verificação de sua regularidade, desde que possível realizá-la de forma online.

6.3.2 Caso esses documentos estejam com sua validade expirada perante o **SICAF** e não sendo possível a emissão atualizada pela internet, fica o fornecedor obrigado ao encaminhamento de cópia dos documentos com os prazos válidos.

6.4 Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles elencados neste Aviso e já apresentados no **SICAF**, o fornecedor será convocado a encaminhá-los, em formato digital, após solicitação do agente público responsável, sob pena de inabilitação.

6.4.1 Somente haverá a necessidade de envio de documentos originais não digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

6.5 Além da verificação no **SICAF**, será analisada a situação da empresa e de seu sócio majoritário no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e ao Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), conforme certidão emitida pelo sistema de [Certidões da Controladoria-Geral da União](#).

6.6 Ficam asseguradas as condições previstas na *Lei Complementar nº 123/2006*, no que se refere às microempresas (ME), empresas de pequeno porte (EPP) e equiparadas:

6.6.1 As microempresas (ME), as empresas de pequeno porte (EPP) e equiparadas deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição, nos moldes do *art. 43 da LC nº 123/2006* e do *art. 1º da LC nº 155/2016*.

6.6.2 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor, prorrogável por igual período, a critério desta Entidade, para a regularização da documentação, para pagamento ou parcelamento do débito, e para emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

6.6.3 A não regularização da documentação, no prazo previsto, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas em lei.

6.6.4 Será inabilitado o fornecedor que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer

dos documentos exigidos ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Aviso de Contratação Direta.

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

6.7 Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o fornecedor será declarado vencedor.

7. DA CONTRATAÇÃO E ENTREGA

7.1 Após a etapa de julgamento e habilitação, caso se conclua pela aquisição, o processo será encaminhado à autoridade competente para adjudicação e homologação.

7.2 Informações quanto à execução do objeto e prazos de entrega deverão ser consultadas no **ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA**.

7.3 Demais glosas, obrigações das partes e disposições pertinentes à contratação constarão na Minuta de Termo de Contrato, se houver.

8. DO PAGAMENTO

8.1 O fornecedor deverá emitir Nota Fiscal, obrigatoriamente com o número de inscrição no CNPJ indicado nos documentos de habilitação e apresentada na entrega do objeto.

8.1.1. O fornecedor discriminará no corpo do documento fiscal o valor do objeto fornecido, bem como a incidência dos impostos e encargos inerentes ao fornecimento, conforme legislação vigente.

8.1.2. A retenção dos tributos federais será efetuada nos termos da Lei, exceto na hipótese de o fornecedor apresentar, em anexo ao documento fiscal, a comprovação de que a mesmo é optante do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES.

8.1.3 Caso a empresa vencedora não seja optante pelo Sistema Simplificado de Impostos - SIMPLES estará, na oportunidade do pagamento, sujeita à retenção na fonte dos valores correspondentes ao Imposto de Renda, Contribuição Social sobre o lucro e as contribuições à COFINS e ao PIS/PASEP, nos termos do *art. 34 da Lei nº 10.833/2003 e da Instrução Normativa da Secretaria da Receita Federal nº 1.234/2012*.

8.2. Após a conferência e atesto dos documentos, será efetuado o pagamento em nome do fornecedor, mediante boleto bancário ou depósito em conta corrente informada no corpo da Nota fiscal.

8.2.1 Junto com a nota fiscal, o fornecedor deverá apresentar cópias das certidões negativas pertinentes, dentro dos seus respectivos prazos de validade.

8.3. Havendo erro no documento de cobrança, ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará pendente e o pagamento será suspenso até que o fornecedor providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus por parte do CRF-PR.

9. DAS SANÇÕES

9.1. Comete infração administrativa o fornecedor que incorrer quaisquer das infrações previstas no *art. 155 da Lei nº 14.133/2021*.

9.2. O fornecedor que cometer qualquer infração ficará sujeito às sanções previstas no *art. 156 da Lei nº 14.133/2021* e em outras legislações aplicáveis, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, bem como eventual anulação da nota de empenho de despesa.

9.3. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao fornecedor, além da perda desse valor, a diferença será cobrada

judicialmente.

9.4. A decisão quanto à penalidade a ser aplicada ao infrator ficará sob a responsabilidade da autoridade competente, sendo esse julgamento discricionário à Administração.

10. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. O procedimento será divulgado no [Sistema de Compras do Governo Federal](#) e, concomitantemente, no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, sendo encaminhado automaticamente pelo sistema aos fornecedores registrados no SICAF, por mensagem eletrônica, na correspondente linha de fornecimento que pretende atender.

10.2. Os critérios estabelecidos na divulgação deste procedimento serão rigorosamente respeitados, principalmente no que se refere ao prazo para registro de propostas e na documentação relativa ao procedimento.

10.3. No caso de todos os fornecedores restarem desclassificados ou inabilitados (procedimento fracassado), o CRF-PR poderá:

- a) Republicar o presente aviso com uma nova data;
- b) Valer-se, para a contratação, de proposta obtida na pesquisa de preços que serviu de base ao procedimento, se houver, privilegiando-se os menores preços, sempre que possível, e desde que atendidas às condições de habilitação exigidas.
- c) Fixar prazo para que possa haver adequação das propostas ou da documentação de habilitação, conforme o caso.

10.3.1. As providências das alíneas “a” e “b” poderão ser utilizadas se não houver o comparecimento de quaisquer fornecedores interessados (procedimento deserto).

10.3.2. No caso da alínea “b”, a contratação será operacionalizada fora deste procedimento.

10.4. Finalmente, integra este Aviso de Contratação Direta, para todos os fins e efeitos, o seguinte anexo:

a) [ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA](#)

b) [ANEXO II – MINUTA DE CONTRATO](#)

Curitiba, 14 de abril de 2025.

Márcio Augusto Antoniassi

Autoridade Competente



Documento assinado eletronicamente por **Marcio Augusto Antoniassi, Presidente do Conselho Regional de Farmácia do Estado do Paraná**, em 14/04/2025, às 17:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida clicando [aqui](#) informando o código verificador **0513602** e o código CRC **F92DF663**.



TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de **locação, manutenção e suporte técnico de central telefônica**, com instalação e configuração dos equipamentos necessários. Além disso, a empresa será responsável pelo treinamento dos funcionários designados, assistência técnica dos equipamentos, fornecimento de aparelhos telefônicos digitais, sistema de bilhetagem automática, tarifação, serviço de discagem direta a ramal (*DDR*), atendimento automático via URA avançada (com fila de atendimento), gravação de voz, interface celular, e distribuidores gerais de conexão.

1.2. O sistema proposto deverá permitir uma expansão modular com acréscimo de, no mínimo, 20% (vinte por cento) sobre o número de ramais analógicos, digitais e IP, com arredondamento para o número inteiro superior. A ampliação deverá ser realizada com pleno aproveitamento da infraestrutura atual, incluindo hardware, software e gabinetes já instalados, garantindo a continuidade dos serviços sem a necessidade de substituição dos equipamentos principais.

1.3. A contratação engloba também:

1.3.1. A adequação de toda a infraestrutura para que a central privada de comutação telefônica (CPCT) e seus componentes sejam perfeitamente instalados;

1.3.2. A completa instalação de todos os componentes do sistema telefônico, incluindo o fornecimento de materiais e serviços necessários para garantir o perfeito funcionamento da central telefônica (CPCT), até os distribuidores gerais de conexão do CRF-PR.

1.3.3. O fornecimento e a instalação dos distribuidores gerais de telefonia, conforme especificações técnicas estabelecidas neste documento, garantindo que a instalação siga os padrões de qualidade e segurança necessários para o funcionamento adequado do sistema telefônico.

1.4. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum e continuado, os quantitativos e descritivos de cada item estão discriminados no decorrer deste instrumento, sendo eles classificados como:

GRUPO	CATSER	DESCRIÇÃO
859 – Outros serviços de Suporte	18627	Instalação, manutenção, expansão, programação e locação de equipamento telefônico

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 O propósito desta contratação é assegurar, mediante a isonomia entre os licitantes, a seleção da proposta mais vantajosa para o CRF-PR. Buscamos garantir a qualidade dos serviços prestados a custos reduzidos, permitindo o acesso público aos serviços oferecidos pelo CRF-PR. A aquisição desses recursos tecnológicos tem o objetivo de garantir a continuidade dos serviços prestados pela entidade com qualidade.



2.2 A continuidade do atual sistema telefônico híbrido visa garantir a continuidade dos serviços do CRF-PR, de forma a permitir maior escalabilidade, eficiência e redução de custos operacionais, além de atender às demandas tecnológicas e de segurança atuais.

2.3. A locação permite ao CRF-PR manter a prestação de serviços de telefonia com alta qualidade, uma vez que o contrato prevê a substituição e atualização periódica dos equipamentos e serviços conforme as necessidades do conselho, garantindo a continuidade e eficiência dos serviços prestados, em conformidade com o princípio da eficácia no serviço público.

2.4 Face ao exposto, evidencia-se de maneira clara que a locação da Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) por doze meses favorece os princípios da continuidade do serviço público, do interesse público e da economicidade, permitindo a manutenção de uma infraestrutura de comunicação eficiente e adequada às demandas atuais do CRF-PR, conforme explicitado no Estudo Técnico Preliminar desta contratação, que está prevista no Plano de Contratações Anuais desta entidade.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1 A solução apontada no Estudo Técnico Preliminar é a locação de uma *Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT)*, a ser instalada para uso na Sede do CRF-PR em Curitiba, para atender às necessidades de comunicação do Conselho, de acordo com as especificações constantes no item 4. Requisitos da Contratação.

3.2 A estimativa das quantidades a serem contratadas foi estabelecida com base na demanda identificada pelo departamento técnico, e todas as condições e especificações contam no próximo item deste documento.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Buscando-se trazer clareza às informações aqui descritas, inicia-se este item com um pequeno glossário dos termos que compõem as especificações técnicas dos itens do serviço. Deste modo, traz-se uma relação de vocábulos, a saber:

- PABX (*Private Automatic Branch Exchange*) - Equipamento centralizador de linhas e ramais, que permite a comunicação interna (através de ramais) e facilita a comunicação externa (linhas telefônicas fixas);
- TFTP (*Trivial File Transfer Protocol*) - é um protocolo de transferência de ficheiros, geralmente utilizado para transferir pequenos ficheiros entre hosts numa rede, tal como quando um terminal remoto ou um cliente inicia o seu funcionamento, a partir do servidor;
- FTP (*File Transfer Protocol*) - é uma forma bastante rápida e versátil de transferir arquivos (também conhecidos como ficheiros);
- HTTP (*HyperText Transfer Protocol*) - é um protocolo de comunicação entre sistemas de informação que permite a transferência de dados entre redes de computadores, principalmente na *World Wide Web* (Internet);
- HTTPS (*Hyper Text Transfer Protocol Secure*) - protocolo de comunicação entre sistemas de informação com certificação de segurança.
- Arquivos-texto ou XML - Linguagem Extensível de Marcação Genérica (*Extensible Markup Language*) é uma recomendação para gerar linguagens de marcação para necessidades especiais;
- CPCT - Central Privada de Comutação Telefônica;



- TDM/IP - Sistema TDM (*Time Division Multiplex*) é um link entre sua empresa e a infraestrutura da Operadora de serviço de telefone fixo comutado (acesso digital E1);
- SNMP - Protocolo Simples de gerenciamento de redes (*Simple Network Management Protocol*) é o protocolo padrão para monitoramento e gerenciamento de redes;
- SIP - Protocolo de Iniciação e Sessão (*Session Initiation Protocol*) - trata-se de um protocolo para sinalização de sessões multimídia largamente utilizado nas telecomunicações atualmente, o qual é apto a estabelecer, modificar e terminar estes tipos de sessões;
- DDR (DISCAGEM DIRETA A RAMAL) - é o serviço que permite que as chamadas telefônicas sejam encaminhadas diretamente ao ramal sem a intermediação de telefonista ou máquina de anúncio;
- TIE-LINE - Linha interna - Uma linha privada alugada da concessionária de serviços telefônicos, em geral para fazer a ligação entre dois ou mais pontos de uma mesma empresa;
- LAN (*Local Area Network*) - designa uma rede local de computadores;
- URA - Unidade de resposta audível;
- CPA-T - Central por programa armazenado, com matriz de comutação Temporal.
- LGPD - Refere-se à *Lei nº 13.709/2018*, que regula o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. O serviço contratado deverá seguir os princípios e requisitos da LGPD, garantindo a confidencialidade, integridade e proteção dos dados.
- Lei de Licitações e Contratos Administrativos - Refere-se à *Lei nº 14.133/2021*, que estabelece normas gerais para licitação e contratação pela administração pública de serviços, compras, alienações e locações;
- VoIP (*Voice over IP*) - Refere-se à tecnologia que permite a transmissão de sinais de voz sobre redes IP, como a Internet ou redes locais, utilizando o protocolo IP (*Internet Protocol*). O VoIP é utilizado para chamadas de voz via rede de dados, sendo uma solução moderna e eficiente em sistemas de telecomunicação.
- Segurança da Informação - Conjunto de práticas e tecnologias que asseguram a proteção de dados e comunicações contra acessos não autorizados, garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações transmitidas e armazenadas. No contexto deste contrato, a segurança da informação deve ser observada em conformidade com as normas *ISO/IEC 27001* e as recomendações da LGPD.
- Gravação de Chamadas - Refere-se ao processo de captura, armazenamento e proteção de chamadas de voz, realizadas e recebidas, para fins de auditoria, controle de qualidade, e segurança. O sistema de gravação deverá estar em conformidade com a LGPD, garantindo que os dados gravados sejam devidamente protegidos contra acessos não autorizados e que os usuários sejam informados sobre a gravação.

4.2 Dito isso, o objeto da contratação pode ser tecnicamente definido como contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de locação de *Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT)*, com instalação e configuração dos equipamentos necessários, bem como treinamento e assistência técnica, incluindo aparelhos telefônicos digitais, sistema de

bilhetagem automática, tarifação, serviço de DDR, atendimento automático via URA, gravação de voz, interface celular e distribuidores gerais de conexão.

4.3 O sistema proposto deverá possibilitar uma configuração adicional de no mínimo 20% (vinte por cento) de ramais analógicos, digitais e IP, com arredondamento para o número inteiro superior, aproveitando plenamente o hardware, software e gabinetes já instalados, garantindo a compatibilidade com a infraestrutura existente e facilitando futuras expansões.

4.4. A contratação engloba também:

4.4.1. A adequação de toda a infraestrutura para que a Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) e seus componentes sejam perfeitamente instalados;

4.4.2. A completa instalação de todos os componentes e sistemas de telefonia descritos neste documento, incluindo o fornecimento de materiais e serviços necessários para garantir o perfeito funcionamento das CPCT até seus distribuidores gerais, integrando-se aos sistemas de TI do CRF-PR e observando as normas de segurança da informação;

4.4.3. O fornecimento e instalação dos distribuidores gerais, nos moldes descritos neste documento, devendo implementar ou ampliar bem como realizar conectorização necessária nos *patches panels* existentes no rack de rede lógica do conselho.

4.5. A CONTRATADA deverá implantar uma solução de telefonia que atenda aos atuais requisitos de telecomunicação e possibilitar a futura expansão do serviço, conforme indicações da tabela abaixo:

Central privada de comutação telefônica (CPCT) a ser instalada, devendo ter seu sistema com as seguintes especificações								
Tronco digital	Tronco analógico	Ramais digitais	Aparelhos digitais	Ramais analógicos	Canais IP	Interface celular	Gravador de voz	Tarifador
60	04	20	20	85	16	04	01	01

4.6. O item aparelho digital é um dispositivo a ser fornecido pela CONTRATADA.

4.7. O item tronco digital é uma solução a ser fornecidas pela CONTRATADA.

4.8 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS DA SOLUÇÃO:

4.8.1. Arquitetura:

4.8.1.1 Todos os equipamentos fornecidos deverão possuir certificado de conformidade técnica emitido pela **ANATEL** (Agência Nacional de Telecomunicações), de acordo com as devidas resoluções, garantindo que os dispositivos atendam aos padrões de qualidade e segurança exigidos pela legislação brasileira para equipamentos de telecomunicações;

4.8.1.2 Permitir instalação/fixação em bastidor rack 19 polegadas e construção mecânica para acondicionamento dos módulos necessários ao seu funcionamento;

4.8.1.3 Alimentação: Os equipamentos devem operar em tensão de entrada de 110V (AC), com frequência de 50/60 Hz, (não sendo aceito transformadores externos ou outros), com sistema de aterramento;

4.8.1.4 Possuir hardwares e softwares necessários para a implantação de quaisquer funcionalidades inclusas;



4.8.1.5 Deverá ser permitido a configuração de troncos e ramais do sistema, bem como modificação na numeração dos ramais sem a necessidade da paralisação dos serviços;

4.8.1.6 Atendedor automático, sistema de URA avançada, com menus, submenus, e fila de atendimento. Que permita aos ramais IP, conectarem e desconectarem nas filas de atendimento, conforme necessário. A URA avançada, deve suportar a reprodução de mensagem de áudio, de boas vindas, nos menus e submenus, bem como nas filas de atendimento, enquanto tiver ligação aguardando em fila pelo atendimento. A URA deve ainda suportar a troca dos áudios sempre que necessário, conforme solicitação do CRF-PR, os áudios serão criados pelo CRF-PR e disponibilizados a CONTRATADA.

4.8.1.7 A gravação das mensagens deverá ser configurada pela CONTRATADA, com retenção mínima de 12 meses, com gravação das ligações de entrada, saída e entre ramais. A CONTRATADA deve disponibilizar os áudios, sempre que solicitado, sejam gravações isoladas, bem como todas as gravações armazenadas, os arquivos de gravação devem ser salvos em padrão de mercado, bem como ter em sua nomenclatura as identificações de origem, destino, data e hora da gravação do referido arquivo de áudio;

4.8.1.8 **Será aceito o fornecimento de equipamentos seminovos**, desde que estejam em perfeito estado de funcionamento e em conformidade com as normas técnicas vigentes, incluindo padrões de eficiência energética e proteção de dados pessoais conforme a *Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*. O fornecedor **deverá assegurar a realização de manutenção preventiva e corretiva regular, com garantia mínima de 12 meses, e substituir qualquer componente que apresente defeito ou falha sem ônus adicional ao CRF-PR;**

4.8.1.9 Ser fornecido com todo o hardware e software necessário ao pleno funcionamento da solução, sendo que o software deve possuir licença de uso pelo menos durante a vigência do contrato, já o hardware deve ser em formato padrão para instalação em rack de 19 polegadas, seja central, servidor, módulos, entre outros;

4.8.1.10 No caso de equipamentos seminovos, a CONTRATADA deverá garantir que estes estejam em conformidade com as normas e resoluções vigentes à época de sua fabricação, e que tenham sido aprovados pela ANATEL no momento da compra ou fabricação;

4.8.1.11 A interligação com a rede pública de telefonia deverá obedecer aos padrões da(s) operadora(s) local(is), **suportando as seguintes interfaces de sinalizações:**

- a) Interface digital E1 R2D/MFC-5C;
- b) Interface digital ISDN (RDSI) PRI e BRI;
- c) Interface analógica Tie Line E&M + canal dedicado de sinalização;
- d) Protocolo QSIG.

4.8.1.12 Caso as interfaces digitais E1 R2D/MF C-5C e ISDN (RDSI) PRI e BRI operem em hardwares distintos, o fornecedor deverá fornecer os dois tipos ou então comutar o hardware sem custo adicional para o CRF-PR, caso este necessite.



4.8.1.13 Possibilitar, através de simples configuração de seus softwares de sistema, sem acréscimo de hardwares adicionais, as operações simultâneas de troncos digitais e troncos analógicos, tanto para a entrada como para a saída de ligações telefônicas.

4.8.1.14 Possibilitar a programação de grupos de linhas de troncos analógicas ou digitais com funções específicas, através de configuração de seus softwares de sistema, sem acréscimos de hardwares, de forma que se possam configurar algumas linhas para só realizarem ou receberem ligações externas (unidirecionais), outras para receberem e realizarem ligações externas (bidirecionais), e outras para atuar como troncos executivos em aparelhos telefônicos digitais.

4.8.1.15 Ser equipado de forma que possibilitem a Discagem Direta a Ramal (DDR), conforme definido pela Prática TELEBRÁS 220-600-725, através de todas as linhas troncos de entrada, vetado o uso de “hardwares” externos adicionais;

4.8.1.16 Para as ligações de entrada dirigidas diretamente a um ramal (chamadas DDR) que não forem atendidas em tempo determinado (30 segundos) deverá suportar o encaminhamento automático para a URA avançada, ou para um ramal ou grupo de ramais específicos.

4.8.1.17 Compatível com o protocolo de interligação Q-SIG e/ou DPNSS, conforme padronização ITU-T/ETSI, visando à transparência mínima de recursos entre sistemas heterogêneos interligados.

4.8.1.18 A Unidade Central de Processamento (CPU) do sistema deverá possuir processador de no mínimo 32 bits.

4.8.1.19 A solução deve suportar plenamente o protocolo SIP e demais tecnologias de voz sobre IP (VoIP), permitindo integração com sistemas de telefonia IP.

4.8.1.20 Planos de Numeração: a CPCT deverá exercer a função de Central Local - CL, para cursar os tráfegos originados e terminados entre os seus próprios ramais, e entre estes e a Rede Pública, e de Central Trânsito - CT, para encaminhamento de chamadas de/para Centrais Locais instaladas em outras Unidades da Receita Federal.

4.8.1.21 Possibilitar a implantação de um plano de numeração específico, imediatamente após o tom de linha interno, que permita acionar recursos específicos, bem como o controle por senha (individual), para os ramais analógicos e digitais, para liberar a realização de chamadas, podendo ser alterado como necessidade da CRF-PR.

4.8.1.22 Possibilitar a implementação de aplicativos adicionais, como, atendimento automático via URA avançada, DAC, com possibilidade de disponibilização de seus recursos a todos os ramais dos sistemas.

4.8.1.23 Capacidade de manusear todas as chamadas internas e externas sem bloqueio (sistema *non-blocking*).

4.8.1.24 Possuir memória suficiente para manusear todas as chamadas com grau de serviço aceitável, inclusive nos horários de pico, bem como para acomodar todas as funcionalidades do sistema proposto e com reserva suficiente para crescimento futuro.



- 4.8.1.25 A solução deve possuir tecnologia híbrida (analógico, digital e IP) e arquitetura (hardware e software) modular, observando-se que a inserção de cartões ou módulos necessários a eventuais reconfigurações, expansões ou substituição deve ser processada sem interrupção do funcionamento do sistema.
- 4.8.1.26 O sistema deverá permitir a expansão modular, possibilitando a adição de novos ramais, troncos e funcionalidades de maneira simples e compatível com novas tecnologias, sem a necessidade de substituição dos equipamentos principais. A solução deve prever a escalabilidade do sistema, permitindo a ampliação futura da capacidade de ramais e a integração de novos módulos e funcionalidades, conforme a necessidade do CRF-PR.
- 4.8.1.27 Possuir memórias não voláteis que possibilite o back-up dos dados de sistema, com recarga automática das informações sempre que necessário.
- 4.8.1.28 Integrar-se tanto a uma rede homogênea (composta por sistemas iguais), como em redes heterogêneas (composta por outros modelos e/ou sistemas de fabricantes diversos), formando uma única rede corporativa híbrida.
- 4.8.1.29 O sistema deverá possibilitar o uso de rotas alternativas para as chamadas, de forma totalmente transparente para os usuários.
- 4.8.1.30 O sistema deverá permitir a implementação de rotas personalizadas, que estabeleçam automaticamente a rota em função do número de destino, operadoras de telefonia e horário da ligação.
- 4.8.1.31 Permitir o processamento de chamadas com procedimentos de marcação de, no mínimo, 19 dígitos, baseando-se no artigo 36 do Anexo à Resolução no 86, de 30 de dezembro de 1998 (Regulamento de Numeração do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC), editado pela ANATEL.
- 4.8.1.32 Permitir a utilização de aparelhos telefônicos digitais, IP e analógicos (multifrequencial e decádico), sendo que todas as facilidades do sistema devem ser acessadas por qualquer tipo de aparelho telefônico.
- 4.8.1.33 Efetuar a indicação de número de assinante A no display de telefones analógicos e digitais;
- 4.8.1.34 Reconhecer os procedimentos de seleção decádica e multifrequencial dos aparelhos telefônicos.
- 4.8.1.35 Possuir capacidade de gerenciamento centralizado (quando integrante de uma rede homogênea), onde toda a configuração, programação, manutenção, análise de tráfego, alarmes, etc, serão manipuladas a partir de um único microcomputador conectado à rede.
- 4.8.1.36 O plano de numeração dos ramais deverá ser composto por no mínimo quatro dígitos.
- 4.8.1.37 Permitir a seleção e encaminhamento de chamadas para diferentes operadoras de longa distância, com facilidade de supressão do código da operadora.
- 4.8.1.38 A desconexão das ligações deverá ser do tipo simples, ou seja, a ligação será desfeita pelo primeiro que repor o monofone no gancho, ou no caso de comunicação de dados, pela primeira porta que receber um código de desconexão.
- 4.8.1.39 Possuir sistema de proteção contra falhas que evite a perda de seus



programas de controle e de sua base de dados utilizados em sua programação.

4.8.1.40 Apresentar máxima confiabilidade de funcionamento, através de utilização de mecanismos e procedimentos de segurança adequados e garantir o sigilo absoluto das comunicações entre seus componentes internos.

4.8.1.41 Possuir um meio de armazenamento de programas e dados.

4.8.1.42 O sistema de gravação de chamadas deverá suportar no mínimo 8 canais simultâneos, permitindo a gravação de chamadas de entrada e saída. O armazenamento das gravações poderá ser realizado de forma local, total conformidade com a *Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*, garantindo a segurança e confidencialidade das informações gravadas, bem como o acesso controlado e monitorado dos arquivos de áudio.

4.8.1.43 O atendimento automático deverá ter no mínimo 8 (oito) canais de atendimento simultâneo com múltiplos níveis de navegação pela simples inserção de modulo adicional ou licença(s), sem que haja necessidade de hardware externo (como por exemplo PC, Gateways, Servidor, *Appliance* e etc).

4.8.1.44 Os arquivos de áudio da URA a serem utilizados pelas unidades serão instalados, ativados e atualizados pela CONTRATADA. O texto e gravação será fornecido pela CRF-PR.

4.8.1.45 Os equipamentos fornecidos deverão, preferencialmente, atender a padrões de eficiência energética e sustentabilidade, com foco na redução do consumo de energia e menor impacto ambiental. A contratada deverá priorizar o uso de tecnologias que contribuam para a preservação ambiental, conforme as diretrizes de sustentabilidade do CRF-PR.

4.8.2 Deverão ser apresentados pelo licitante vencedor:

4.8.2.1. Todos os catálogos técnicos da solução completa, deverão ser apresentados pelo licitante **vencedor**, indicando marcas e modelos das CPCTs, módulos e seus aparelhos telefônicos digitais, além de descrever os principais recursos e características técnicas. Toda a documentação deverá estar em conformidade com as disposições da *Lei nº 14.133/2021*.

4.8.2.2 O licitante vencedor deverá fornecer uma declaração formal de pleno conhecimento e condições para prestação do serviço, conforme especificado no Anexo I - DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO E CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, atestando que possui pleno conhecimento das exigências contratuais e das condições necessárias para a prestação do serviço.

4.9 Além da Central Telefônica, também deverão ser fornecidos:

4.9.1 Aparelhos telefônicos digitais de acordo com o número de ramais digitais;

4.9.2 Sistema de gerenciamento/supervisão da CPCT;

4.9.3. Licenças de software para a solução proposta (conjunto);

4.9.4. Sistema de tarifação e bilhetagem automática, com fornecimento de Hardware para o sistema, sendo esse de total responsabilidade da CONTRATADA, como backup do equipamento, manutenção preventiva, entre outros.

4.9.5. Sistema de gravação das ligações de entrada, saída e entre ramais, com retenção mínima de 12 meses.

4.9.6. Software para uso dos ramais IP, compatíveis com sistemas operacionais Windows, Linux e Mac.



4.10. Facilidades e recursos que a CPCT deverá ter:

- 4.10.1 No mínimo 10 (dez) classes de serviços de ramais, de maneira a atribuir diferentes níveis de restrição para acessar as funções, bem como autorização de tráfego.
- 4.10.2. Segurança para transmissão de dados.
- 4.10.3. Possuir backup de programa e dados alteráveis (base de dados) com atualização automática a cada mudança na base de dados do sistema.
- 4.10.4. Possibilidade de definir diferentes rotas para chamadas de entrada e/ou saída, bem como definição de privilégio para obtenção de rotas em função de categorização do ramal.
- 4.10.5. As rotas de saída devem possibilitar discagem direta por multifrequencial, pós-discagem; com conversão de tom de tecla para pulso decádico.
- 4.10.6. Prover reconhecimento do número telefônico do chamador ANI (Identificação Automática do Número) em chamadas DDR (desde que enviado pela central pública), apresentando-o nos aparelhos digitais, analógicos e consoles/terminais.
- 4.10.7. Para os aparelhos digitais, os sistemas deverão estar preparados para efetuar a identificação do número do assinante chamador de pelo menos 5 chamadas simultâneas e armazenar pelo menos 30 chamadas atendidas ou não atendidas.
- 4.10.8. Para os aparelhos digitais, deverão possibilitar a facilidade de visualização pré atendimento do número chamador, ou seja, o usuário poderá visualizar o número do chamador e optar pelo atendimento ou pelo desvio da chamada para outro ramal do sistema.
- 4.10.9. Deverá estar preparada para encaminhar o número do assinante chamador também para os terminais analógicos, de forma que ao se conectar a uma posição de ramal analógico, um aparelho com display e capacidade de reconhecimento do número do assinante chamador.
- 4.10.10. Em chamadas internas à rede, pertencente ou não ao mesmo site, deve ser exibido no display dos aparelhos telefônicos e consoles/terminais de telefonistas, nome e número do usuário do ramal chamador. Informações de data e hora deverão ser exibidas sempre que os aparelhos estiverem em repouso.
- 4.10.11. Todas as informações apresentadas no “display” dos aparelhos telefônicos e consoles/terminais de telefonista devem ser obrigatoriamente em português.
- 4.10.12. Deverá possibilitar o bloqueio automático de recebimento de ligações a cobrar - DDC e de realização de chamadas a serviços especiais (0900, 0300, 0700, auxílio à lista etc.), em todas as linhas de tronco da central (digital e analógico). A implementação deste recurso deverá ser pela programação das centrais telefônicas, sem uso de hardware adicional.
- 4.10.13. A central telefônica deverá permitir a configuração de regras de discagem (dial plans), possibilitando a inserção, remoção ou substituição de dígitos nos números discados, garantindo compatibilidade com padrões operacionais, operadoras e regulamentações, incluindo exigências da Receita Federal.
- 4.10.14. Redirecionamento de chamadas DDR para ramais específicos, no caso de expirar o tempo decorrente de chamada, de número desconhecido, de ramal ocupado ou não responde.
- 4.10.15. Redirecionamento de chamadas para um ramal pré-programado pertencente a um grupo de ramais no caso de ramal ocupado ou de não atendimento.



4.10.16. Deverá possibilitar, no mínimo, a implementação da seguinte categorização de ramais:

4.10.16.1. IRRESTRITO: poderão efetuar, automaticamente, chamada local, nacional (sistema DDD) e internacional (sistema DDI) para terminais fixo ou celular, após a discagem de código de acesso;

4.10.16.2. IMPEDIDO DE ACESSO AO TRÁFEGO DDI: somente poderão efetuar, automaticamente, chamadas locais e nacionais (sistema DDD) para terminais fixo ou celular, após a discagem de código de acesso;

4.10.16.3. IMPEDIDO DE ACESSO AO TRÁFEGO DDI E RESTRIÇÃO AO TRÁFEGO DDD: somente poderão efetuar, automaticamente, chamadas locais para terminais fixo e celular e para áreas nacionais - DDD previamente definidas, com ou sem bloqueio a celular, após a discagem de código de acesso;

4.10.16.4. IMPEDIDO DE ACESSO AO TRÁFEGO DDI E DDD: somente poderão efetuar, automaticamente, chamadas locais para terminais fixo ou celular, após a discagem de código de acesso;

4.10.16.5. IMPEDIDO DE ACESSO AO TRÁFEGO DDI E DDD COM RESTRIÇÃO A CELULAR: somente poderão efetuar, automaticamente, chamadas locais para terminais fixo, após a discagem de código de acesso;

4.10.16.6. SEMI-RESTRITO: somente poderão efetuar, automaticamente, chamadas internas e, via telefonista, chamadas externas;

4.10.16.7. RESTRITO: somente poderão efetuar chamadas entre os ramais do sistema.

4.10.17. A programação dos parâmetros dos sistemas deve ser realizada através de terminal de serviço baseado em microcomputador ou outro.

4.10.18. Possuir toques de campainha diferenciados para chamadas internas, chamadas externas e rechamada automática.

4.10.19. Permitir que um usuário habilite através de código PIN (*Personal Identification Number*) todas as características de seu ramal de origem, em qualquer ponto do sistema proposto, sendo sempre bilhetado pelo seu código de origem, e não ao ramal físico onde se fez a ligação.

4.10.20. Possibilitar serviço noturno de modo que as chamadas externas sejam automaticamente dirigidas a ramal ou grupos de ramais pré determinados.

4.10.21. Deverá ser possível programar uma agenda central nos sistemas para acesso a pelo menos 100 (cem) destinos.

4.10.22. Possuir agenda de nomes que possibilite a indicação de número e nome, associados a todos os ramais do sistema, quando em chamadas internas dirigidas a aparelhos telefônicos digitais.

4.10.23. Os usuários de ligações de entrada externas, devem ser informados sobre a gravação das ligações. A CONTRATADA deverá assegurar que as gravações das chamadas, estejam em conformidade com as disposições da *Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*.

4.10.24. Deve possuir mecanismo interno que gere música sintética para uso em chamadas retidas, quando em processo de consulta, retenção e transferência entre ramais.

4.10.25. Possuir sistema que permita a gravação e reprodução contínua de mensagens



institucionais.

4.10.26. Dotada de hardware e software necessário à bilhetagem em tempo real para todas as suas linhas de entrada (digitais e analógicas), que indique que o número chamado atendeu à ligação.

4.11 Facilidades que os ramais deverão ter (as facilidades a seguir podem ser designadas e utilizadas por ramais individuais ou grupos de ramais):

- 4.11.1. Chamada para a telefonista - acesso à telefonista através de um único dígito;
- 4.11.2. Interligação automática entre ramais - acesso automático a qualquer ramal dos sistemas;
- 4.11.3. Transferência de chamada - capacidade de transferir ligações internas ou externas a outro ramal, antes ou após o ramal chamado atender;
- 4.11.4. Captura de chamada - as chamadas destinadas para um ramal podem ser capturadas por outros ramais, independente de pertencer ou não ao grupo do ramal chamado;
- 4.11.5. Redirecionamento automático de chamadas - redirecionamento automático de chamadas para outro ramal, por não atendimento, ausente ou ocupado;
- 4.11.6. Rediscagem do último número discado - rediscagem, por meio de uma única tecla, do último número discado (interno ou externo);
- 4.11.7. Chamada em espera para ramal ocupado - com indicação por tom especial ou display e com possibilidade de proteção contra chamada em espera;
- 4.11.8. Retorno automático de chamadas (ramal ocupado ou não atende) - as pessoas que efetuarem chamadas para um ramal ocupado ou que não atende podem solicitar o retorno automático da chamada;
- 4.11.9. Estacionamento de chamadas - chamadas em curso poderão ser “estacionadas” temporariamente, para posterior retomada ou captura por outro ramal;
- 4.11.10. Rechamada - após um período predeterminado, as chamadas que foram estacionadas ou transferidas sem resposta, voltam a chamar o ramal inicial. As chamadas transferidas para ramal ocupado também devem retornar ao ramal inicial;
- 4.11.11. Rechamada automática para ramal - reserva automática de um ramal quando ocupado ou não atende, através de uma chamada de retorno automática;
- 4.11.12. Consulta - consultar um outro destino nas chamadas externas de entrada e saída, e internas. Parte retida com música em espera;
- 4.11.13. Consulta Pendular - possibilidade de alternar entre dois participantes (interno e/ou externo) através de código de 1 (um) dígito; parte retida com música em espera;
- 4.11.14. Conferência a três - entre participantes internos e/ou externos, com tom de advertência;
- 4.11.15. Conferência múltipla entre ramais: deverão possuir capacidade para formação de grupos de conferência com até 6 partes simultâneas;
- 4.11.16. Acesso a duas linhas - atendimento simultâneo de duas chamadas, com uma sendo colocada em espera;
- 4.11.17. Discagem abreviada de números individuais - para que ramais especialmente habilitados possam efetuar chamadas locais, nacionais ou internacionais para diversos assinantes pela seleção de no máximo 3 (três) dígitos;
- 4.11.18. Siga-me - redirecionar uma chamada de entrada de um ramal ou grupo de



ramais, para um número designado, interno ou externo;

4.11.19. Proteção para transmissão de dados - os ramais de dados deverão ser protegidos contra intercalação, de maneira fixa ou iniciado através de código;

4.11.20. Grupos de usuários - formação de grupos de usuários por ramais analógicos ou digitais;

4.11.21. Grupos chefe/secretária - agrupamento de ramais multi-chefe / multi-secretária;

4.11.22. Busca em grupo - grupo de ramais podendo ser acessado de maneira cíclica, fixa ou pré-definida, através de um número comum de grupo ou por seus números individuais;

4.11.23. Cadeado Eletrônico - Possibilidade de quaisquer ramais dos sistemas ser habilitado ou desabilitado pelo seu usuário para efeito de estabelecimento de chamadas externas;

4.11.24. As centrais deverão permitir a desconexão forçada de tronco no caso de conversões que excedam determinado período pré-determinado, após envio de TOM de Aviso de Conversão longa;

4.11.25. Programação de nome do ramal sem a necessidade de entrar em modo de programação de sistema.

4.12 Infraestrutura e Alimentação Elétrica:

4.12.1. Todos os equipamentos fornecidos e utilizados pela CONTRATADA deverão operar em tensão de entrada de 110/127V, com frequência de 50/60Hz, e possuir conexões adequadas de aterramento, garantindo segurança e conformidade com as normas elétricas vigentes.

4.12.2. A CONTRATADA será responsável por toda a manutenção corretiva e preventiva dos equipamentos, incluindo a substituição de componentes necessários para garantir seu pleno funcionamento.

4.12.3. A CONTRATADA deverá fornecer um rack padrão de 19", com dimensões apropriadas para acomodar todos os equipamentos instalados na sede do CRF-PR, garantindo organização e segurança da infraestrutura.

4.13 Requisitos mínimos das interfaces de celular:

4.13.1. Gateway GSM com 8 canais com interligação, via E1 ou SIP com consulta a portabilidade numérica.

4.13.2 Deve suportar, no mínimo, que o número de chamadas simultâneas de entrada e saída seja igual ao número de interfaces GSM.

4.13.3 Deve permitir o uso de dois chips por interface GSM, sendo um ativo e outro stand-by com comutação automática e em tempo real entre os chips.

4.13.4 As placas devem permitir o uso das interfaces GSM com modularidade de duas chamadas simultâneas.

4.13.5 O gateway GSM deve permitir a expansão de interfaces GSM para até 64 interfaces ou mais.

4.13.6 Essa expansão poderá ocorrer pela inclusão de módulos de interfaces GSM ou através do empilhamento (ou agrupamento) de equipamentos.

4.13.7 A solução deve possuir capacidade de processamento que suporte à capacidade máxima de tráfego, sem perda ou atraso na comunicação.

4.13.8 Deve ser compatível com todas as operadoras de telefonia celular GSM que operam no Brasil, suportando, inclusive, chips de diferentes operadoras na mesma placa.



CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA | CFF
CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DO PARANÁ | CRF-PR

- 4.13.9 Não deve alterar as características das linhas celulares, como degradar sinal ou incluir ruídos e eco.
- 4.13.10 Deve possuir interfaces SIP para suportar o número total de interfaces GSM em operação. As interfaces GSM devem operar, no mínimo, nas faixas de 800/850/900/1700/1900/2100 MHz (*sixband* / 3G).
- 4.13.11 O módulo deverá utilizar protocolo SIP (RFC 3261) para comunicação com a central existente.
- 4.13.12 A unidade deverá possuir no mínimo 2 portas ethernet 10/100BASE-T - RJ45 1.2.176 A interface celular deverá implementar QoS (Quality of Service).
- 4.13.13 Deve realizar a detecção de caixa postal (sinalização: 600Hz/450ms - 1000Hz/450ms).
- 4.13.14 Deve realizar a detecção de discagem DTMF, silêncio e presença de áudio em todos os canais simultaneamente.
- 4.13.15 Deve realizar a geração de sinais de beep, 425Hz e DTMF.
- 4.13.16 Deve suportar a sinalização DTMF via RFC 2833 e SIP INFO.
- 4.13.17 Deve possuir as seguintes facilidades de áudio:
- a) VAD (Voice Activity Detection);
 - b) CNG (Comfortable Noise Generation);
 - c) Suporte à supressão de silêncio.
 - d) Buffer de jitter configurável ou adaptativo.
- 4.13.18 Deve permitir o uso de filtro de ligações a cobrar global ou por chamada, baseado no tom de chamada a cobrar.
- 4.13.19 Deve permitir o bloqueio de chamadas entrantes, ou seja, chamadas destinadas aos números dos chips utilizados no gateway GSM.
- 4.13.20 Esta função deve permitir o bloqueio de chamadas entrantes para determinados números dos chips, sem bloquear chamadas entrantes de outros números de chips pertencentes ao gateway GSM.
- 4.13.21 Deve permitir encaminhamento do número do chip GSM do gateway para o celular destino da chamada.
- 4.13.22 Deve suportar “bridging nativo”, conectando diretamente o áudio entre os canais.
- 4.13.23 Deve suportar o agrupamento de canais em rotas de saída ou bidirecionais (saída e entrada).
- 4.13.24 Deve realizar o balanceamento de ligações entre canais de uma ou mais rotas de saída.
- 4.13.25 Deve permitir a restrição do envio do número de origem (se suportado pela operadora).
- 4.13.26 Todos os recursos de voz devem estar disponíveis diretamente na placa.
- 4.13.27 Deve suportar SNTP - Simple Network Time Protocol - RFC 1361 ou NTP - Network Time Protocol - RFC 1305- para o sincronismo de data e horas das placas.
- 4.13.28 A interface celular deverá suportar os codecs G.711Alaw/Ulaw, G.723.1, G.729AB, G.726, iLBC, GSM-FR, L16, Speex, SILK;
- 4.13.29 O equipamento deve permitir integração no equipamento a consulta de portabilidade numérica com os métodos HTTP e SIP, de forma flexível a atender qualquer empresa que forneça o serviço no mercado.
- 4.13.30 O gateway GSM deve ser a interface para que chamadas de ramais do PABX do



CRF para números de telefonia móvel sejam encaminhadas para rede celulares.

4.13.31 Deve permitir a manipulação de números de discagem retirando ou acrescentando dígitos segundo regras determinadas.

4.13.32 Deve permitir o bloqueio de discagem para números pré-determinados.

4.13.33 Deve permitir configurações de diferentes operadoras nas diversas interfaces GSM.

4.13.34 Deve possuir facilidades para manipulação da numeração, como reescrita de números, adição e remoção de prefixos e aplicação de expressões regulares.

4.13.35 Deve possibilitar o roteamento de chamadas com base no número discado ou no número chamador.

4.13.36 A interface de configuração deverá permitir o cadastramento e atualização de tabela que relaciona os números de destino com a operadora que o número pertence (tabela de portabilidade), seja o número fixo ou móvel.

4.13.37 Deve permitir que esse cadastro possa ser realizado de forma manual e de forma automática.

4.13.38 A solução deve permitir que a atualização on-line possa ocorrer múltiplas vezes por dia.

4.13.39 Deve implementar rota de menor custo com as seguintes características:

a) As chamadas deverão ser encaminhadas para as interfaces GSM de acordo com a operadora à qual pertence o número de destino, sendo a escolha da interface determinada pela tabela de portabilidade, permitindo, desta forma, que as chamadas ocorram, prioritariamente, através das tarifas on-net das operadoras.

b) As chamadas deverão ser encaminhadas para o canal GSM que proporcione o menor custo da chamada com base no código de área (DDD) do número destino, ou seja, deve-se priorizar a saída das chamadas pelo canal que proporcione tarifa VC1, ao invés de VC2. Desta forma, as chamadas de retorno também serão realizadas com menor custo, via VC1.

4.13.40 Deve permitir que ligações para telefones móveis sejam encaminhadas através do tronco de telefonia fixa da empresa, caso todas as interfaces GSM estejam em uso (rota de transbordo).

4.13.41 Deve possuir funcionalidade para encaminhamento de chamada de retorno ao ramal de origem, logo, em caso de retorno de chamada.

4.13.42 O sistema deve identificar o ramal que originou a chamada para o número de celular que está retornando a chamada, possibilitando que esta chamada de retorno seja encaminhada para o ramal de origem.

4.13.43 Quando mais de um ramal de origem realiza chamadas a um mesmo número de celular, o sistema deve utilizar interfaces GSM diferentes, evitando sobrescrever o registro da chamada anterior, permitindo que ambas as chamadas possam receber o devido retorno.

4.13.44 Deve possuir funcionalidade de callback automático na qual o gateway GSM detecta que se trata de uma chamada proveniente de um número de celular cadastrado para a funcionalidade de callback, então, o sistema deve rejeitar a ligação (sem incidir custo de ligação para esse celular) e, em seguida, deve fazer a chamada de retorno para esse celular. Logo, **o sistema deverá:**



- a) Permitir o cadastro de uma lista de números de telefonia móvel que poderão utilizar a funcionalidade de callback.
 - b) Permitir que as chamadas de call-back sejam recebidas diretamente pelas interfaces GSM.
 - c) Permitir que as chamadas de call-back sejam realizadas por interfaces GSM distintas das interfaces GSM selecionadas para receber chamadas.
 - d) Permitir que, em função da entrada das chamadas (interface GSM ou DDR do PABX), a funcionalidade de call-back esteja relacionada a ramais internos pré-determinados, de forma que o call-back ocorra automaticamente, sem interação com o usuário.
 - e) Permitir que, também em função da entrada das chamadas (interface GSM ou DDR do PABX), a funcionalidade de call-back ao retornar à ligação, forneça o tom de discagem para que o usuário informe o ramal interno para completar a chamada.
 - f) Call-back com configuração por usuário e horários permitidos para acesso ao sistema.
 - g) Call-back via aplicativo com busca na agenda para iOS e/ou Android.
- 4.13.45 Deve possuir mecanismos de envio e recepção de mensagens SMS, recebendo, inclusive, a confirmação de entrega de SMS.
- 4.13.46 Envio e recebimento de SMS utilizando protocolo SIP, SMPP, AMI, E-Mail e HTTP com taxa real de 40 SMS/minuto por canal GSM.
- 4.13.47 O sistema deve registrar todos os detalhes de chamadas em um banco de dados de CDR (Call Detail Record):
- a) Os detalhes incluem números de origem e destino, data e hora da chamada, duração da chamada, e seu status (conectado, sem resposta, ocupado).
 - b) O sistema deve disponibilizar registro de todas as chamadas: chamadas perdidas, chamadas recebidas e chamadas realizadas; com data, hora e duração da chamada e os seus números de origem e destino.
 - c) O armazenamento das informações de CDR deve ser realizado em armazenamento local e interno à solução, sendo capaz de armazenar as informações de CDR pelo período mínimo de seis meses.
 - d) Deve haver opção de download das informações das chamadas (CDR) via arquivo txt ou csv.
- 4.13.48 Todas as licenças de softwares necessárias para o funcionamento das funcionalidades requisitadas deverão ser fornecidas.
- 4.13.49 Deve possuir a funcionalidade de roteamento de retorno inteligente - CALLBACK.
- 4.13.50 Deve possuir interface WEB para administração e gerenciamento do equipamento e para emissão de relatórios de utilização.
- 4.13.51 Deve permitir backup/restore da configuração.
- 4.13.52 Deve possuir suporte a SNMP v1 e/ou v2, sendo capaz de enviar traps SNMP aos dispositivos de gerenciamento de rede.
- 4.13.53 Deve permitir atualização de firmware, assim como backup e provisionamento de configurações, via FTP ou TFTP ou HTTP.
- 4.13.54 Deve possuir interface WEB para administração e monitoramento do status de



cada chip, inclusive identificando se o mesmo está inoperante.

4.13.55 Os equipamentos devem ser de primeira qualidade, podendo ser seminovos, desde que em perfeito estado de funcionamento e conformidade com as normas técnicas vigentes. Os equipamentos deverão ser montáveis em rack de 19 polegadas de dois postes, devendo vir acompanhados dos devidos acessórios para tal. Caso a profundidade dos equipamentos exceda 300 mm, estes deverão ser fixados de forma que os equipamentos avancem, no máximo, 200 mm na parte dianteira do rack, ficando o restante projetado para a parte traseira do rack. A CONTRATADA deverá garantir a substituição de qualquer componente que apresente defeito ou falha, sem ônus adicional ao CRF-PR.

4.14 Correio de voz:

4.14.1 Suporte a um sistema de correio de voz para atendimento automático de chamadas que possibilitem a gravação digital e recuperação de mensagens, quando o ramal chamado estiver ocupado, seu usuário ausente ou por comando do usuário para redirecionamento das ligações.

4.14.2 Suporte para atendimento automático de ligações com menus de atendimento.

4.14.3 Capacidade de até 100 horas de gravação e permitir a ampliação para até 100 caixas postais.

4.14.4 Suporte para gravar saudações com opção padrão ou personalizada por usuário. A gravação pode ser feita através de monofone ou carregada no sistema a partir de um arquivo de áudio.

4.14.5 Acesso às caixas postais de voz através de senha específica para cada usuário do serviço.

4.14.6 Notificação de mensagens através de indicação visual (para terminais IP e digitais) ou sonora (para terminais analógicos).

4.14.7 Notificação de mensagens através de uma ligação para um destino interno ou externo com opção de escutar as mensagens.

4.14.8. Reconhecimento automático de chamadas de fax, com encaminhamento automático para ramal definido.

4.14.9. Suporte para que os usuários possam escutar suas mensagens, ouvir novamente, apagar, arquivar ou transferir mensagens para outros usuários do sistema.

4.14.10. Possibilidade de inclusão e exclusão de usuários, cancelamento de senhas, indicação de ocupação do sistema (mensagens gravadas) on-line.

4.14.11. O acesso ao gerenciamento deve ser controlado por senha.

4.14.12. Possuir no mínimo 24 portas/canais.

4.15. Sistema de gravação de chamadas:

4.15.1. O sistema de gravação de chamadas a ser fornecido deverá contemplar as seguintes facilidades:

4.15.2. Possuir as possibilidades de gravações de chamadas nos modos pleno FULL TIME e alocação de canais de acordo com a necessidade (Seletiva).

4.15.3. As gravações das chamadas deverão ser compactadas para um melhor armazenamento das gravações no servidor.

4.15.4. Possuir um sistema de módulo de alarmes que permita o envio de traps SNMP e/ou e-mails através do protocolo SMTP.

4.15.5. As interfaces de configuração e monitoração do sistema de gravação deverão



estar obrigatoriamente no idioma Português do Brasil.

4.15.6. O sistema deverá permitir a gravação de chamadas de entrada e saída internas com externas.

4.15.7. O sistema deverá realizar a gravação das chamadas realizadas pelas interfaces celular IP/SIP além dos E1.

4.15.8. O servidor do sistema de gravação deverá ser fornecido pela CONTRATADA e deverá permitir gravação de no mínimo 365 (trezentos e sessenta e cinco dias) no disco rígido do servidor de gravação.

4.15.8.1. Gravações de Chamadas e Devolução de Dados: Todas as gravações de chamadas realizadas durante a vigência do contrato deverão ser armazenadas e protegidas de acordo com as normas da LGPD. Ao término do contrato, todas as gravações, bem como relatórios e demais dados gerados, deverão ser devolvidos ao CRF-PR, conforme detalhado no Anexo III - TERMO DE DEVOLUÇÃO DOS DADOS NO FIM DO CONTRATO. A CONTRATADA deverá também emitir um Certificado de Exclusão dos Dados, conforme o Anexo VI - TERMO DE DESCARTE/ELIMINAÇÃO DOS DADOS.

4.15.9. Deverá permitir a recuperação de gravações.

4.15.10. Deverá permitir ouvir as gravações, exportar a gravação no formato MP3 e enviar a gravação em formato MP3 por e-mail.

4.15.11. Deverá permitir a pesquisa de gravações por data e hora de gravação, tipo de chamada (interna, entrante, sainte, ramal)

4.15.12. Deverá permitir que os relatórios possam ser impressos, salvos, exportados para pdf, exportados para Word, exportados para Excel, exportados para HTLM e exportados para Jpeg.

4.15.13. Deverá permitir a exportação das gravações para dispositivo externo da CRF-PR a qualquer momento, sempre que solicitado.

4.16 Infraestrutura de instalação e testes:

4.16.1. Caberá à licitante vencedora realizar a adequação de toda a infraestrutura necessária às perfeitas instalações das centrais privadas de comutação telefônica (CPCTs) e seus componentes, tais como: restauração de áreas afetadas de alvenarias, forros e divisórias, passagem de canaletas, passagem de fiação elétrica e cabos telefônicos, instalação de tomadas e demais adequações descritas no Termo de Referência.

4.16.2. As instalações dos sistemas de telefonia deverão observar as exigências da(s) operadora(s) de telecomunicações, normas e práticas aplicáveis da ANATEL, recomendações do fabricante e demais orientações aqui prescritas.

4.16.3. Apenas a adequação da infraestrutura dos sistemas de refrigeração e aterramento predial, se necessário for, será de responsabilidade da CRF-PR.

4.16.4. Outras adequações que não sejam do encargo da CONTRATADA devem ser informadas à fiscalização do contrato para as devidas providências.

4.16.5. Caberá à CONTRATADA efetuar a identificação de todos os aparelhos telefônicos instalados, anotando o seu número de ramal e, quando for o caso, identificando as teclas de programação com as suas respectivas facilidades, além de realizar o cabeamento das linhas de tronco entre a CPCT e distribuidores gerais.

4.16.6. Todos os distribuidores devem ter suas conexões identificadas com etiquetas



apropriadas.

4.17 Características mínimas dos Sistemas de Tarifação e Bilhetagem Automática:

- 4.17.1. Informar fabricante / modelo e versão de software;
- 4.17.2. O software de tarifação deverá prover interfaces com o usuário em português e rodar em plataformas Windows 32 ou 64 bits;
- 4.17.3. Deverão utilizar servidor de rack, proporcionando facilidade de operação por pessoas com formação básica em microinformática e flexibilidade de manuseio dos arquivos de dados, sendo estes preferencialmente passíveis de conversão para processamento via editores de texto e/ou planilhas de cálculo mais conhecidas dos usuários. Todos os relatórios deverão ser apresentados em português. Fornecimento do Servidor, bem como os sistemas e softwares necessários para o funcionamento, por conta da CONTRATADA
- 4.17.4. Os microcomputadores das CPCTs deverão possuir capacidade para armazenar pelo menos 30.000 (trinta mil) bilhetes de ligações.
- 4.17.5. As CPCTs deverão possuir buffer interno para armazenamento de pelo menos 1.000 (um mil bilhetes) de ligações;
- 4.17.6. Deverão possibilitar medição e registro diários, em forma de relatórios específicos para análise de custos, ocupação dos troncos e ramais, ocupação das mesas operadoras, tempo de atendimento, avaliação da carga de serviço em períodos pré-determinados, etc.;
- 4.17.7. Os sistemas deverão possibilitar a contabilização dos custos das chamadas telefônicas, através de relatórios individualizados por ramal, por rota, por mesa operadora, por departamento, por centro de custo ou de acordo com a estrutura organizacional da CRF-PR. O período de emissão dos relatórios poderá ser diário, semanal e/ou mensal, devendo haver possibilidade de exportação dos dados em formato flexível;
- 4.17.8. Devem processar o agendamento da geração de relatórios;
- 4.17.9. de acordo com as políticas de segurança, os sistemas não poderão permitir a coleta de dados remotos para atender a topologia do sistema global;
- 4.17.10. Possibilidade de emitir relatórios por número do assinante chamado, por operadora e por tipo de sistema de telefonia (fixa ou móvel);
- 4.17.11. Possibilitar a emissão de relatórios com base nos seguintes parâmetros das chamadas de saída, efetuadas através dos troncos unidirecionais e bidirecionais:
 - a) Número da Operadora de Longa Distância que realizou a chamada;
 - b) Código de área DDD ou DDI;
 - c) Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI;
 - d) Data e hora;
 - e) Duração da chamada;
 - f) Número do ramal que originou a chamada;
 - g) Transferência de chamada.
- 4.17.12. O início das chamadas nas ligações externas será caracterizado pelo sistema, quando detectar a inversão de polaridade nos fios "A e B" (quando a central pública assim o permitir);
- 4.17.13. O sistema deve permitir a configuração e atualização dos planos de serviços dos diferentes prestadores do mercado brasileiro, com o necessário detalhamento de



suas tarifas.

4.17.14. O software ofertado deverá possibilitar o envio de relatórios para e-mails pré-configurados no sistema;

4.17.15. Deve trabalhar com sistema que determina vigência das tarifas em determinados períodos;

4.17.16. Deve permitir a atribuição de descontos ou acréscimos ao custo de uma chamada por tipo de ligação telefônica, por ramal, por feixe de troncos e por tipo de terminal telefônico;

4.17.17. Deve permitir que o usuário acesse os relatórios via Internet (www), através de navegador web.

4.17 Características mínimas dos Sistemas de Supervisão e Gerenciamento da CPCT:

4.17.1. Possibilitar a emissão de relatórios gerenciais relativos ao plano de numeração da CPCT, às facilidades programadas e ativadas na CPCT e suas demais características, além da emissão de relatórios de registro histórico das falhas apresentadas pelo sistema e a verificação e alteração da sua base de dados (programação);

4.17.2. O software de gerenciamento/supervisão deverá "rodar" em ambiente 32 ou 64 bits, facilitando o acesso e manuseio das informações do sistema;

4.17.3. A versão do software fornecido pela CONTRATADA deverá ser a mais atualizada possível, com interface com os usuários em português, assim como com seu manual de operação, cuja cópia completa também deverá ser entregue à CRF-PR;

4.17.4. Deverão ser fornecidos todos os recursos de hardware (exceto microcomputador, que será fornecido pela CRF-PR) e softwares necessários à implementação do Sistema de gerenciamento/supervisão da CPCT;

4.17.5. Os microcomputadores das CPCTs deverão atender às seguintes características mínimas:

4.17.5.1. Os sistemas de gerenciamento/supervisão e o de tarifação deverão ser instalados em um único microcomputador, a ser fornecido pela CRF-PR;

4.17.5.2. Os acessos aos sistemas de gerenciamento/supervisão e tarifação/bilhetagem da CPCT, via microcomputador da CPCT, e mais o acesso ao sistema de tele manutenção da CPCT, deverão estar permanentemente ativos, prontos para uso a qualquer instante, não devendo, para isso, depender de qualquer manobra externa, seja conexão de cabos na CPCT ou no micro, seja alguma configuração na CPCT ou no micro, ou outra operação qualquer.

4.18 Aparelhos Telefônicos:

4.18.1. Deverá ser possível a instalação dos aparelhos telefônicos abaixo descritos, dentro das seguintes condições, sem necessidade de equipamentos adicionais para extensão de enlace ou regeneração de sinais:

4.18.1.1. Aparelhos telefônicos digitais e analógicos devem ser tele alimentados pelo PABX, através do uso de apenas um par de fios;

4.18.1.2. Aparelhos telefônicos DTMF devem possuir resistência de "loop" mínima de 1.500 ohms, inclusive o aparelho;

4.18.1.3. Aparelhos telefônicos digitais devem possuir um alcance mínimo de 300 metros e devem fazer uso de apenas um par de fios.

4.18.2. Deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA aparelhos telefônicos digitais proprietários com as seguintes características mínimas, que acompanharão os PABXs:

- a) Indicar Fabricante / modelo;
- b) Possuir teclado alfanumérico;
- c) Possuir no mínimo 12 (doze) teclas de funções com led, programáveis pelo usuário;
- d) Possuir display ajustável, do tipo LCD alfanumérico, com controle de contraste e capacidade de 03 x 24 linhas de caracteres, que possibilite indicação de data, hora, número chamado, nome do ramal chamador e número do assinante externo chamador;
- e) Efetuar monitoração do status das chamadas;
- f) Possuir viva voz e possibilitar a programação de "chefe secretária";
- g) Possuir controle de volume da campainha e do alto falante;
- h) Estabelecer ligações sem retirada do monofone do gancho;
- i) Possuir sinalização acústica ou visual de uma segunda ligação, interna ou externa, a ele dirigida;
- j) Possuir conector padrão RJ-11;
- k) Possuir tecla mute e rediscagem;
- l) Possuir memória para back-up da programação local;
- m) Ser tele alimentado pela central telefônica;
- n) Tecla softkeys sendo que as facilidades disponíveis nas teclas possam ser alteradas de acordo com a programação do sistema;
- o) tecla para conferência.

4.18.3. Os serviços em questão possuem natureza continuada, uma vez que interrompê-los pode comprometer a continuidade das atividades da Administração e suas necessidades estendem-se por mais de um exercício financeiro.

4.18.4. O licitante vencedor deverá fornecer a declaração formal de pleno conhecimento e condições para prestação do serviço, conforme disposto no **ANEXO I - DECLARAÇÃO FORMAL DE PLENO CONHECIMENTO E CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**, deste Termo de Referência, atestando que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço. Além disso, deverá fornecer o termo de sigilo e segurança da informação, conforme descrito no **ANEXO II - TERMO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (LGPD)**, comprometendo-se a seguir as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018) e a adotar todas as medidas necessárias para a proteção dos dados pessoais e confidenciais do CRF-PR.

4.18.5. As obrigações da CONTRATADA e do CRF-PR estão previstas no item **6. GESTÃO DO CONTRATO**.

5. EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. A CONTRATADA deverá prestar ampla garantia legal a todos os produtos entregues e serviços prestados, **durante a vigência contratual de 12 meses**, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite disposto no *art. 105 da Lei nº 14.133/2021*. A CONTRATADA deverá corrigir qualquer vício ou problema encontrado, sem qualquer ônus para



o CRF-PR, prestando os serviços de manutenção preventiva e corretiva ocorrendo de segunda a sexta-feira, em horário comercial, conforme as exigências da LGPD para proteção dos dados envolvidos no processo de manutenção.

5.2. Os serviços de suporte técnico e manutenção serão contratados com o objetivo de garantir a sustentação, escalabilidade e plena utilização da solução, durante e após os serviços de implantação, e ao longo de toda a vigência do contrato. O suporte técnico deverá contemplar o esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas relacionados à configuração e uso dos componentes da solução CONTRATADA, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros, defeitos ou vícios identificados no funcionamento. O suporte presencial deverá ser acionado em até 8 horas após a abertura do chamado, caso o suporte remoto não resolva o problema.

5.3. O Suporte Técnico e Manutenção deve compreender também a manutenção técnica preventiva, corretiva e evolutiva dos componentes da solução, bem como a substituição de peças parcial ou total dos materiais ou equipamentos decorrentes de defeitos de fabricação ou falhas, assim como de demais componentes que venham compor a solução.

5.4. Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA em suas dependências, todos os recursos humanos, de hardware e software, de forma redundante, com o intuito de centralizar o as ações de monitoramento ao objeto constantes no escopo da proposta, realizando manutenção preventiva ou corretiva com a CRF-PR.

5.5. Caso o problema não seja solucionado a CONTRATADA deverá substituir o equipamento em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas. Equipamento esse semelhante ou superior ao equipamento a ser substituído. Deverá ser prevista a garantia do fornecimento de qualquer parte, peça ou componente dos equipamentos fornecidos enquanto durar o contrato de prestação de serviços.

5.6. A CONTRATADA deverá realizar a atualização de versões de software e firmwares dos componentes da solução, incluindo correções de erros, melhorias nas funcionalidades, e atualizações de segurança que assegurem a proteção dos dados conforme a LGPD. A CONTRATADA será responsável por implantar as atualizações dos produtos fornecidos como parte do objeto do contrato, garantindo que a solução esteja sempre atualizada durante a vigência do contrato.

5.7. Todo e qualquer desligamento que se fizer necessário nos equipamentos durante os serviços de manutenção dar-se-á somente após a prévia informação e consentimento da CRF-PR.

5.8. A garantia consistirá na reparação das eventuais falhas dos equipamentos, mediante a Substituição de peças e/ou componentes que se apresentem defeituosos, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas para os equipamentos, devendo ser prestada em todas as localidades constantes nesse Termo de Referência.

5.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar a capacidade de abertura de chamados em regime 24 horas por 7 dias por semana (24/7), garantindo que todos os chamados sejam registrados e monitorados para assegurar a rastreabilidade e controle dos serviços prestados.

5.10. Capacidade de atendimento de chamado presencial de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados entre 08:00 e 18:00 horas (8x5).

5.10.1. Para chamados abertos além do horário comercial (das 08h00 às 17h30 de segunda a sexta-feira), o atendimento presencial deverá iniciar na próxima janela de disponibilidade, ou seja, no início do próximo horário útil, salvo se o serviço for



CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA | CFF
CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DO PARANÁ | CRF-PR

considerado de alta criticidade, conforme acordado entre as partes no contrato de SLA (Acordo de Nível de Serviço). Para casos emergenciais fora desse período, a CONTRATADA deverá fornecer suporte remoto ou atendimento técnico em até 4 horas, conforme previsto neste TR.

5.11. Capacidade de início de atendimento em até 4 horas para ocasiões de serviço 100% indisponível e verificação remota prévia.

5.12. Avaliação da prestação de serviços:

5.12.1. O objetivo é criar mecanismos de avaliação contínua do desempenho dos serviços prestados pela empresa CONTRATADA, por meio do estabelecimento de um *Acordo de Nível de Serviço (SLA)*, conforme especificado no objeto deste Termo de Referência. A avaliação visa de com os níveis de atendimento e medir a qualidade e a eficiência dos serviços prestados, assegurando a conformidade estabelecida.

5.12.2. Os níveis de atendimento dos serviços, a que se refere o parágrafo anterior, serão determinados pela Nota Mensal de Avaliação - NMA.

5.12.3. A NMA será calculada a partir do registro de ocorrências que determinará a perda de pontos por parte da CONTRATADA, considerando o impacto de criticidade de cada ocorrência, conforme estabelecido na tabela de ocorrências - avaliação da prestação de serviços, a seguir, e mediante aplicação da seguinte fórmula:

$NMA = 10 - \Sigma \text{ pontos perdidos}$

5.12.4. Para efeito de cálculo dos pontos perdidos serão atribuídos os seguintes valores aos Fatores e Níveis de Criticidade.

5.12.4.1. Quando da abertura de chamados técnicos, a CONTRATADA deve realizar em primeiro nível o atendimento de suporte remoto. Este atendimento deverá ser realizado conforme níveis de prioridades estabelecidos abaixo:

Prioridade	SLA
Prioridade 1 - Emergencial	Em até 4 horas (útil)
Prioridade 2 - Urgente	Em até 8 horas (úteis)
Prioridade 1 - Normal	Em até 16 horas (úteis)

**** O SLA acima informado é definido pelo período entre a abertura do chamado técnico e o início das atividades. As prioridades de atendimento estão classificadas da seguinte forma:**

Nível	Descrição
Prioridade 1 - Emergencial	O incidente causa perda ou paralisação total do sistema ou solução. Sistema completamente inoperante. De 90% a 100% dos elementos de ramais e troncos do sistema.
Prioridade 2 - Urgente	O incidente causa uma perda parcial das funcionalidades, de 49% a 89% dos elementos de ramais e troncos do sistema. As operações podem continuar, ainda que de modo restrito. Falha de componentes ou módulos isolados que não resultem em restrições substanciais, sendo



	inferiores a 29% dos elementos de ramais e troncos do sistema.
Prioridade 1 - Normal	O problema é pontual e não compromete a operação do sistema.

5.12.5. Os prejuízos causados pela demora no atendimento técnico serão indenizados pela CONTRATADA, observados os limites previstos neste Termo, da seguinte forma:

5.12.5.1. Desconto de 2% do valor mensal da fatura, para cada uma hora de atraso no atendimento de incidentes com prioridade 1 - Emergencial.

5.12.5.2. Desconto de 1% do valor mensal da fatura, para cada uma hora de atraso no atendimento de incidentes com prioridade 2 - Urgente.

5.12.5.3. Desconto de 0,5% do valor mensal da fatura, para cada uma hora de atraso no atendimento de incidentes com prioridade 3 - Normal.

5.12.6. Os descontos serão aplicados sobre o valor mensal da fatura do mês das ocorrências, após comunicação da avaliação pelo Fiscal do Contrato a empresa CONTRATADA.

5.12.7. O total de desconto aplicado está limitado a 10% (dez por cento) do valor mensal em que ocorrer o atraso em questão.

5.12.8. Não incorrerá em desconto a CONTRATADA, o não atendimento decorrente de impedimento de execução por motivo de ambiente fechado ou não autorização do serviço por parte do responsável local, bem como problemas sob responsabilidade de terceiro.

5.12.9. Excluem-se desta garantia os defeitos provocados por mau uso comprovado ou em desacordo com as instruções fornecidas de manuseio e ainda, os causados por descargas atmosféricas e elétricas ou causas de força maior, tais como incêndios, inundações e outras comprováveis por laudo pertinente.

6. GESTÃO DO CONTRATO

6.1 O Gestor do contrato será o Assessor de Tecnologia da Informação do CRF-PR, Sanderval Maia dos Santos, cujo contato de e-mail é sanderval.santos@crf-pr.org.br e o telefone (41) 3363-0234.

6.2 O Fiscal do contrato deverá ser o Assessor de Tecnologia da Informação do CRF-PR, Marcus Vinícius Sanches Ribeiro, cujo contato de e-mail é ti@crf-pr.org.br e o telefone (41) 3363-0234.

6.2.1 O acompanhamento e a fiscalização do objeto desta Licitação serão exercidos por meio Fiscal, competente para acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução do objeto, bem como dirimir dúvidas que possam surgir, determinando o que for necessário à regularização das falhas, problemas ou defeitos observados.

6.2.2 O mecanismo de controle utilizado para fiscalizar a prestação dos serviços será o *Service Level Agreement (SLA)* ou Acordo de Nível de Serviço (ANS), referente à especificação, em termos mensuráveis e claros, de todos os serviços conforme disposto neste termo de referência.

6.3 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (CRF-PR)



- 6.3.1. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar os serviços dentro das normas deste contrato;
- 6.3.2. Assegurar-se da qualidade dos serviços verificando sempre o seu bom desempenho.
- 6.3.3. Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo gestor, não devem ser interrompidas.
- 6.3.4. Emitir pareceres em todos os atos relativos à execução do Contrato, em especial quando a aplicação de sanções e eventuais alterações contratuais e realização de repactuações.
- 6.3.5. Prestar aos funcionários da CONTRATADA as informações e os esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados.
- 6.3.6. Efetuar os pagamentos devidos.
- 6.3.7. Requisitar à CONTRATADA, a prestação dos serviços de assistência e suporte técnico sempre que necessário.
- 6.3.8. Atestar a prestação dos serviços objeto deste Contrato, uma vez efetivamente cumpridos, quando requerido pela CONTRATADA.
- 6.3.9. Acompanhar a prestação dos serviços e a execução do contrato por meio de funcionário especialmente designado para atuar como Fiscais do contrato e realizar a gestão contratual através do funcionário designado como Gestor do Contrato, que aplicará as sanções administrativas quando cabíveis, assegurando à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório.
- 6.3.10. Exercer a fiscalização dos serviços pelo fiscal do contrato e documentar as ocorrências havidas.
- 6.3.11. Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Gestor do Contrato, que de tudo dará ciência à Administração, conforme o *art. 117 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021*.

6.4 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 6.4.1. Prestar os serviços com eficiência, competência, diligência, cumprindo o estabelecido no objeto da contratação;
- 6.4.2. Cumprir fielmente o prazo de realização dos serviços, assim como outras obrigações contidas neste edital e no termo de referência;
- 6.4.3. Comunicar, por escrito, ao CRF-PR quaisquer problemas relacionados à execução do contrato;
- 6.4.4. Responsabilizar-se pelo custo dos meios necessários à execução dos serviços, utilizando sua infraestrutura própria;
- 6.4.5. Disponibilizar uma equipe própria de funcionários adequadamente identificados, para efetuar os serviços contratados.
 - 6.4.5.1. Essa equipe deverá efetuar seu trabalho em horários coincidentes com o do CRF-PR, ou seja, início às 8:00hs e término às 17:00hs, de segunda à sexta-feira;
- 6.4.6. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões de fornecimento que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do contrato, podendo o acréscimo incidir sobre lotes específicos;



- 6.4.7. Cumprir fielmente todas as obrigações previstas e decorrentes do edital de licitação concernente ao procedimento licitatório que originou este contrato;
- 6.4.8. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 6.4.9. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas através da presente contratação, sem prévia e expressa anuência do CRF-PR, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigado;
- 6.4.10. Executar os serviços em conformidade com os manuais e recomendações do fabricante;
- 6.4.11. Observar as leis e regulamentos referentes aos serviços e à segurança pública, bem como as normas da ABNT e as exigências do CREA;
- 6.4.12. Obter todas as licenças, autorizações e franquias quando necessárias à execução dos serviços contratados, arcando com o ônus dos emolumentos prescritos em lei;
- 6.4.13. Todas as despesas com peças, componentes, deslocamento e hospedagem de técnicos, fretes, tributos, seguros e quaisquer outras despesas que vierem a ocorrer na execução dos serviços de manutenção e assistência técnica durante o período de vigência do contrato, serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA;
- 6.4.14. Fornecer, às suas expensas, os materiais e a mão de obra necessária à perfeita execução do Contrato, exceto quando aqui tiver sido estipulado como sendo de responsabilidade do CRF-PR;
- 6.4.15. Programar e reprogramar ramais, sempre que solicitado pelo CRF-PR, conforme prazos estabelecidos neste Termo de Referência.
- 6.4.16. Emitir um Termo de Confidencialidade e Sigilo no ato da assinatura do contrato, comprometendo-se a manter sigilo absoluto sobre todas as informações e dados a que tiver acesso durante a prestação dos serviços, conforme detalhado no **ANEXO II - TERMO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (LGPD)**.
- 6.4.17. Ao término da vigência do contrato, a CONTRATADA se compromete a devolver todos os dados obtidos durante a execução dos serviços, conforme as disposições do **ANEXO III - TERMO DE DEVOLUÇÃO DOS DADOS NO FIM DO CONTRATO**. Todos os dados e informações, incluindo gravações de chamadas e relatórios gerados, serão entregues ao CRF-PR de forma organizada, segura e confidencial. Após a devolução, a CONTRATADA deverá realizar a exclusão completa de todos os dados armazenados, em conformidade com as disposições do **ANEXO VI - TERMO DE DESCARTE/ELIMINAÇÃO DOS DADOS**.

6.5 DA SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação de empresas para a prestação de serviço objeto desta licitação.

6.6 ALTERAÇÃO SUBJETIVA

É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

6.7 PENALIDADES



6.7.1 Em caso de inexecução do contrato, erro de execução, execução imperfeita, mora na execução, inadimplemento contratual ou não veracidade das informações prestadas, a contratada estará sujeita às seguintes sanções administrativas, garantida prévia defesa:

I – Advertência, aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no *art. 155, I da Lei 14.133/21*, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

II – Multas, aplicadas pela infração administrativa prevista em qualquer dos incisos art. 155 da Lei 14.133/21, notadamente:

a) de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato, por dia de atraso na entrega do objeto, limitados a 10% (dez por cento) do mesmo valor;

b) de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, por infração a qualquer cláusula ou condição do contrato, não especificada na alínea “a” deste inciso, aplicada em dobro na reincidência;

c) de 10% (dez por cento) sobre o valor total contrato, no caso de recusa injustificada da licitante adjudicatária em firmar o instrumento de contrato ou deixar de apresentar os documentos exigidos para a sua celebração, nos prazos e condições estabelecidas neste edital;

d) de 10% (dez por cento) sobre o valor total do período de vigência do contrato, contados da última prorrogação, no caso de rescisão do contrato por ato unilateral da administração, motivado por culpa da Contratada, garantida defesa prévia, independentemente das demais sanções cabíveis.

III – Impedimento de licitar e contratar e, se for o caso, descredenciamento do SICAF, no caso de infração administrativa prevista no art. 155, incisos II, III, IV, V, VI e VII da *Lei 14.133/21*, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

IV- Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, no caso de infração administrativa prevista no *art. 155, incisos II, III, IV, V, VI e VII da Lei 14.133/21*, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no inciso anterior, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

6.7.2 O valor das multas aplicadas deverá ser recolhido no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data da notificação. Se o valor não for pago, ou depositado, será automaticamente descontado do pagamento a que a Contratada fizer jus. Em caso de inexistência ou insuficiência de crédito da Contratada o valor devido será cobrado administrativamente e/ou judicialmente.

6.7.3 As sanções previstas nos incisos I e III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, do item 6.7.

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



6.7.5 A aplicação das sanções previstas no caput deste artigo não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

6.7.6 O recurso quando da aplicação das penalidades previstas no item 6.7, inciso II poderá ser interposto no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da intimação do ato.

6.7.8 A aplicação das sanções previstas no item 6.7, incisos III e IV, obedecerão ao *art. 158 da Lei 14.133/2021*.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1 O pagamento pela prestação de serviço será **mensal** e de acordo com as normas orçamentárias e financeiras, mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura e desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais.

7.2 Dessa forma, a empresa apresentará fatura com as despesas e o período de utilização junto com a Nota Fiscal correspondente, devendo ser encaminhadas na ocasião as cópias das certidões negativas pertinentes, dentro dos seus respectivos prazos de validade.

7.3 Após a conferência e atesto dos documentos pelo fiscal de contrato, será efetuado o pagamento em nome do fornecedor, mediante boleto bancário, 7 dias úteis após o atesto.

7.4 Quando da efetivação do pagamento, haverá a retenção dos tributos federais, exceto na hipótese de o fornecedor apresentar, em anexo ao documento fiscal, a comprovação de que a mesmo é optante do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - SIMPLES.

7.5 Caso a empresa vencedora não seja optante pelo SIMPLES estará, na oportunidade do pagamento, sujeita à retenção na fonte dos valores correspondentes ao Imposto de Renda, Contribuição Social sobre o lucro e as contribuições à COFINS e ao PIS/PASEP, nos termos do *art. 34 da Lei nº 10.833/2003 e da Instrução Normativa da Secretaria da Receita Federal nº 1.234/2012*.

7.6 Havendo erro no documento de cobrança, ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará pendente e o pagamento será suspenso até que o fornecedor providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus por parte do CRF-PR.

7.7 REAJUSTE DE PREÇOS

7.7.1 Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data da proposta. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o **INPC - Índice Nacional de Preços ao Consumidor**, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

7.7.3 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo, meio de documento oficial, referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.



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

7.7.4 O reajuste será realizado por apostilamento.

8. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1 O fornecedor será selecionado por meio de LICITAÇÃO na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO com critério de julgamento de MENOR PREÇO.

8.2 Para seleção do fornecedor serão exigidas as condições de que dispõe a *Lei nº 14.133/2021*, no que se refere à habilitação jurídica, técnica, fiscal, social e trabalhista, e econômico-financeira, nos termos dos arts. 62 a 70.

8.3 A concordância dos interessados se dará na aceitação integral e irrevogável das normas e condições do presente Termo de Referência, bem como a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor. Portanto, após apresentação da proposta e manifestação de concordância, não caberá desistência, salvo por motivo decorrente de fato superveniente devidamente comprovado e que venha a ser aceito pelo CRF-PR, sendo a empresa responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas a qualquer tempo.

8.4 A validade da proposta apresentada deverá ser de 60 dias contados da data da apresentação.

8.5 A prestação destes serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e o CRF-PR, vedando-se qualquer relação entre as partes que caracterize pessoalidade e subordinação.

9. ESTIMATIVAS DETALHADAS DOS PREÇOS

9.1 Fica definido desde já que os preços propostos no certame serão fixos e irrevogáveis, não podendo ser alterados no período de 01 (um) ano da assinatura do contrato. Em caso de prorrogação do contrato será considerada a variação do Índice de Preços ao Consumidor – INPC e, havendo necessidade e desde que devidamente comprovada, será garantido o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, nos termos do *art. 124, II, “d” da Lei nº 14.133/2021*.

9.2 O detalhamento do preço estimado consta no Estudo Técnico Preliminar, realizado pela equipe de planejamento em conjunto com o departamento técnico. Além disso, em momento oportuno será realizado levantamento de preços para composição de preço estimado.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1 As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta da dotação orçamentária nº 6.2.2.1.1.01.04.04.005.002 – Locação de bens móveis, imóveis ou intangíveis.

10.2 Os gastos com a contratação do objeto deste termo estão previstos na proposta orçamentária de 2025 deste Conselho.

Curitiba, 06 de fevereiro de 2025.

Responsáveis pela elaboração do Termo de Referência:



CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA | CFF
CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DO PARANÁ | CRF-PR

Sanderval Maia dos Santos - Gestor do Contrato _____

Marcus Vinícius Sanches Ribeiro - Fiscal do Contrato _____



CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA | CFF
CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DO PARANÁ | CRF-PR

ANEXO I - DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO E CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eu, _____, representante legal da empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, declaro formalmente, para os devidos fins de direito, que a referida empresa:

1. Possui pleno conhecimento das condições exigidas para a prestação dos serviços de locação, suporte e manutenção de central telefônica, conforme descrito no Termo de Referência.
2. Compromete-se a cumprir rigorosamente todas as especificações técnicas e requisitos contratuais estabelecidos, incluindo prazos e níveis de serviço (SLA), durante a execução do contrato.
3. Confirma que foram analisadas todas as exigências, normas e legislações aplicáveis, incluindo a Lei nº 14.133/2021, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018), e as resoluções da ANATEL que regulamentam os serviços de telecomunicações.
4. Assume total responsabilidade pela execução do objeto contratual conforme o estabelecido, comprometendo-se a garantir a qualidade, segurança e integridade dos serviços prestados.

Por ser verdade, firmo a presente declaração.

Curitiba, ____ de _____ de 2025.

Nome: _____
CPF: _____ Telefone: _____
E-mail: _____

Assinatura do representante legal



CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA | CFF
CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DO PARANÁ | CRF-PR

ANEXO II - TERMO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (LGPD)

Eu, _____, representante legal da empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, na qualidade de contratada pelo Conselho Regional de Farmácia do Estado do Paraná (CRF-PR) para prestação de serviços de locação, suporte e manutenção de central telefônica, declaro que:

1. Comprometo-me a manter sigilo absoluto sobre todas as informações confidenciais e dados pessoais a que tiver acesso em razão da execução do contrato, protegendo-os contra acesso, uso, divulgação, modificação ou destruição não autorizados, conforme as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018).
2. Não divulgarei ou permitirei a divulgação de quaisquer dados ou informações confidenciais do CRF-PR ou de terceiros que venham a ser obtidos durante a execução do contrato.
3. Garantirei que todos os colaboradores e subcontratados envolvidos no processo estejam cientes de suas responsabilidades quanto ao sigilo e segurança das informações, assinando termos de confidencialidade, quando aplicável.
4. Em caso de término do contrato, comprometo-me a eliminar e descartar todas as informações e dados pessoais que estejam sob a minha posse, conforme descrito no "Anexo VI - Termo de descarte/eliminação dos dados".
5. Indicação do Encarregado de Proteção de Dados (DPO) da empresa contratada:

Nome do DPO: _____

E-mail do DPO: _____

Telefone de contato: _____

6. Informações de contato do Encarregado de Proteção de Dados (DPO) do CRF-PR:

Nome: Sanderval Maia dos Santos

E-mail: dpo@crf-pr.org.br

Telefone: (41) 3363-0234

Por ser verdade, firmo o presente termo.

Curitiba, ____ de _____ de 2025.

Assinatura do representante legal



CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA | CFF
CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DO PARANÁ | CRF-PR

ANEXO III - TERMO DE DEVOLUÇÃO DOS DADOS NO FIM DO CONTRATO

Eu, _____, representante legal da empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, na qualidade de contratada pelo Conselho Regional de Farmácia do Estado do Paraná (CRF-PR) para prestação de serviços de locação, suporte e manutenção de central telefônica, declaro que:

1. No fim da vigência do contrato firmado com o CRF-PR, comprometo-me a devolver de forma organizada, íntegra e segura todos os dados e informações obtidos ou tratados durante a execução do serviço, no prazo máximo de 30 dias.

2. A devolução será feita através dos seguintes meios:

- Os dados poderão ser copiados em mídia externa a ser fornecida pelo CRF-PR, ou mesmo poderá ser disponibilizado meio de acesso (conexão), como FTPS, SFTP, ou outro, que permita ao CRF-PR a cópia segura dos dados.

3. Caso aplicável, todos os dados pessoais sensíveis serão devolvidos de forma a garantir sua confidencialidade, bem como todas as gravações realizadas durante a vigência contratual (365 dias), relatórios e outros, conforme as normas da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018).

4. Após a devolução, não mantereí cópias de quaisquer dados ou informações relacionadas ao CRF-PR, sendo a exclusão total dos dados comprovada através de termo específico conforme o "Anexo VI - Termo de descarte/eliminação dos dados".

Por ser verdade, firmo o presente termo.

Curitiba, ____ de _____ de 2025.

Assinatura do representante legal



ANEXO VI - TERMO DE DESCARTE/ELIMINAÇÃO DOS DADOS

Eu, _____, representante legal da empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, na qualidade de contratada pelo Conselho Regional de Farmácia do Estado do Paraná (CRF-PR) para prestação de serviços de locação, suporte e manutenção de central telefônica, declaro que:

1. Após o término do contrato, todos os dados e informações sob minha posse relacionados aos serviços prestados ao CRF-PR foram devidamente descartados e eliminados de forma definitiva e irreversível.
2. O processo de exclusão foi realizado de acordo com as boas práticas e normas de segurança da informação, garantindo que os dados pessoais não possam ser recuperados ou acessados de forma alguma, atendendo às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018).
3. Anexo a este termo encontra-se o relatório técnico detalhado com a descrição dos métodos utilizados para a exclusão dos dados, formatação segura, uso de técnicas para sobrescrever os dados e softwares de eliminação de dados.
4. Comprometo-me a fornecer, caso solicitado, quaisquer informações adicionais para verificar a correta execução do processo de eliminação.

Por ser verdade, firmo o presente termo.

Curitiba, ____ de _____ de 2025.

Assinatura do representante legal

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Contrato nº **/2025

Processo SEI CRFPR25.5.000000034-4

CONSELHO REGIONAL DE FARMACIA DO ESTADO DO PARANÁ, pessoa jurídica do direito público, com sede na Rua Presidente Rodrigo Otávio, 1296 – HUGO LANGE – 80040-452, inscrito no CNPJ nº 76.693.886/0001-68 denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu presidente Márcio Augusto Antoniassi, e a empresa *********, inscrita no CNPJ/MF sob o nº *********, sediada a *********, ********* - *********, em *********, CEP: *********, doravante denominada **CONTRATADO**, representada por *********, portador da Carteira de Identidade nº ********* e CPF: nº *********, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO E LOCAL DE INSTALAÇÃO

1.1. O Objeto do contrato consiste na prestação de serviços continuados de locação, manutenção e suporte técnico de uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) híbrida.

1.1.1. A contratação inclui o fornecimento, instalação e configuração de todos os equipamentos e sistemas necessários para o pleno funcionamento da CPCT.

1.1.2. A empresa contratada será responsável por disponibilizar todos os componentes de hardware e software, garantindo a prestação contínua do serviço telefônico do Conselho Regional de Farmácia do Estado do Paraná.

1.1.3. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento da solução completa, incluindo: central telefônica híbrida, sistema de bilhetagem e gerenciamento, aparelhos digitais, rack padrão 19", nobreaks, patch panels e demais itens necessários para o funcionamento da solução, conforme especificações deste Termo de Referência, contemplando os seguintes recursos:

1.1.3.1. Central Telefônica (CPCT) híbrida, com suporte a ramais analógicos, digitais e IP (VoIP).

1.1.3.2. Unidade de Resposta Audível (URA) avançada, com roteamento inteligente de chamadas e filas de atendimento.

1.1.3.3. Gravação de chamadas (recebidas, efetuadas e internas) com armazenamento seguro e controle de acesso, conforme normas da LGPD (Lei nº 13.709/2018).

1.1.3.4. Sistema de bilhetagem e tarifação automática, permitindo o controle detalhado das chamadas.

1.1.3.5. Discagem Direta a Ramal (DDR).

1.1.3.6. Interface para integração com linhas móveis (celular).

1.1.3.7. Fornecimento e manutenção de aparelhos telefônicos digitais.

1.1.3.8. Garantia de suporte técnico e manutenção contínua, conforme SLA (Acordo de Nível de Serviço) estabelecido neste contrato.

1.1.4. A solução fornecida deverá permitir a expansão da capacidade instalada de no mínimo 20% (vinte por cento), sem necessidade de substituição dos equipamentos principais.

1.1.5. A arquitetura modular deverá garantir:

1.1.5.1. Pleno aproveitamento da infraestrutura instalada.

1.1.5.2. Continuidade dos serviços, sem necessidade de substituição dos equipamentos principais.

1.1.6. A contratação incluirá também:

1.1.6.1. Adequação e instalação da infraestrutura necessária, assegurando que a CPCT e seus componentes sejam implementados corretamente no ambiente do CRF-PR.

1.1.6.2. Fornecimento e instalação completa de todos os componentes do sistema telefônico, incluindo cabeamento, distribuição e interligações necessárias, garantindo a perfeita integração e funcionamento da solução, da central ao rack de distribuição.

1.1.6.3. Instalação e configuração dos distribuidores gerais de telefonia (DGTs), garantindo conformidade com os padrões técnicos e de segurança necessários para operação contínua e estável da infraestrutura telefônica.

1.1.7. A contratação tem natureza de serviço continuado, com o objetivo de garantir a operação ininterrupta dos sistemas de telefonia do CRF-PR, e a contratada deverá assegurar:

1.1.7.1. Qualidade e eficiência dos serviços prestados.

1.1.7.2. Conformidade com a legislação vigente, incluindo a Lei nº 14.133/2021, bem como a proteção de dados LGPD.

1.2. Informações da contratação:

DESCRIÇÃO	CATSER
Instalação / Manutenção / Expansão / Programação / Locação Equipamento Telefônico	18627

1.3. A Central Telefônica será instalada na Sede do CRF-PR, localizada na Rua Presidente Rodrigo Otávio, 1.296 - Hugo Lange - CEP: 80.040-452, Curitiba/PR.

1.4. São anexos a este instrumento e vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.4.1. O Termo de Referência que embasou a contratação e seus anexos;

1.4.2. A proposta do Contratado.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO E DA EXECUÇÃO DO OBJETO

2.1. Os requisitos, quantitativos, observações e demais exigências da contratação, que deverão ser observados pelo CONTRATADO, encontram-se descritos nos itens 2, 3, 4, 5 e seus subitens do Termo de Referência.

2.2. O serviço contratado deverá obedecer às diretrizes definidas no item 06 do termo de referência, notadamente quanto aos índice de disponibilidade do serviço (SLA), sob pena de descumprimento contratual e aplicação de penalidades.

CLÁUSULA TERCEIRA – ELEMENTO DE DESPESA

3.1. O custeio para a execução do objeto da presente contratação é proveniente de recursos próprios do CRF-PR, registrados sob nº 6. - Serviços de Comunicação em Geral.

CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA, DO PREÇO e FORMA DE PAGAMENTO

4.1. O presente contrato de terá vigência de 12 (doze) meses a partir da sua assinatura/ativação, podendo ser prorrogado pelo prazo total previsto em Lei, mediante lavratura do Termo Aditivo.

4.2. O **CONTRATANTE** pagará pelo serviço objeto do presente contrato o valor de R\$ ***** correspondente ao período total da vigência prevista, de acordo com a proposta do CONTRATADO.

4.3. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da assinatura do contrato.

4.4. No valor acima (4.2) estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

4.5. O pagamento será à vista e em sua integralidade (correspondente ao período inicial de vigência), considerando-se como tal o efetuado até o 7º (sétimo) dia útil contado do atesto da nota fiscal junto ao departamento financeiro.

4.6. O CONTRATADO deverá manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, sob pena de rescisão contratual, além da aplicação das penalidades contratualmente previstas (Acórdão 964/2012-Plenário-TCU).

4.6.1. A manutenção das condições de habilitação e qualificação acima referidas será verificada quando da realização de cada pagamento.

4.7. Caso o CONTRATADO se enquadre na hipótese de isenção ou de não retenção de tributos e contribuições deverá comprovar tal situação no ato da entrega do documento fiscal.

4.7.1. O CONTRATADO optante pelo SIMPLES, para fins do disposto no subitem anterior, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação, em duas vias, da Declaração a que se refere o artigo 6º da Instrução Normativa nº 1.234, de 11/01/2012, da Secretaria da Receita Federal, com as alterações implementadas pelas Instruções Normativas nº 1540, de 05/01/2015, e nº 1.552, de 02/03/2015.

4.8. No caso de extensão contratual, nas hipóteses previstas em lei, os preços iniciais serão reajustados mediante a aplicação, pelo Contratante, do INPC, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

4.9. Aplicam-se à presente cláusula os critérios estabelecidos no item 9 do Termo de Referência.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

5.1. São obrigações do CONTRATADO, além daquelas constantes do Termo de Referência (item 12):

5.1.1. Manter preposto aceito pela Administração para representá-lo na execução do contrato;

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

5.1.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior;

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

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

5.1.5. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do Fiscal ou Gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

5.1.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores –SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

5.1.7. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer situação de anormalidade;

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

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

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

5.1.11. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do termo de referência;

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

5.1.13. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação, bem como as licenças específicas para a realização da atividade;

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

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

5.1.16. Manter políticas e procedimentos que visem a recepção e o tratamento de denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;

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

5.1.18. Aceitar os acréscimos e/ou supressões nos limites previstos na legislação;

5.1.19. Zelar pela fiel execução deste contrato, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários;

5.1.20. Firmar as declarações exigidas no termo de referência.

5.2. Ao CONTRATANTE cabem as obrigações definidas no item 11 do termo de referência.

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

CLÁUSULA SEXTA – DA SUBCONTRATAÇÃO

6.1. O CONTRATADO não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto deste ajuste.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

7.1. Em caso de inexecução do contrato, erro de execução, execução imperfeita, mora na execução, inadimplemento contratual ou não veracidade das informações prestadas, o CONTRATADO estará sujeito às seguintes sanções administrativas, garantida prévia defesa:

I – Advertência, aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no art. 155, I da Lei 14.133/21, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

II – Multas, aplicadas pela infração administrativa prevista em qualquer dos incisos art. 155 da Lei 14.133/21, notadamente:

a) de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato, por dia de atraso na entrega do objeto, limitados a 10% (dez por cento) do mesmo valor;

b) de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, por infração a qualquer cláusula ou condição do contrato, não especificada na alínea “a” deste inciso, aplicada em dobro na reincidência;

c) de 10% (dez por cento) sobre o valor total contrato, no caso de recusa injustificada da licitante adjudicatária em firmar o instrumento de contrato ou deixar de apresentar os documentos exigidos para a sua celebração, nos prazos e condições estabelecidas neste edital;

d) de 10% (dez por cento) sobre o valor total do período de vigência do contrato, contados da última prorrogação, no caso de rescisão do contrato por ato unilateral da administração, motivado por culpa do CONTRATADO, garantida defesa prévia, independentemente das demais sanções cabíveis.

e) Nos percentuais previstos no quadro abaixo por eventual descumprimento do SLA (item 6 do Termo de Referência), a serem descontados nas faturas subsequentes, limitado a 10% do valor mensal:

Tipo de incidente	Glosa
Emergencial (paralisação total do sistema)	2% do valor mensal para cada hora de atraso (a partir do início da 5ª hora, inclusive).
Urgente (perda parcial de funcionalidade)	1% do valor mensal para cada hora de atraso (a partir do início da 9ª hora, inclusive).
Normal (problema pontual sem impacto crítico)	0,5% do valor mensal para cada hora de atraso (a partir do início da 9ª hora, inclusive).

III – Impedimento de licitar e contratar e, se for o caso, descredenciamento do SICAF, no caso de infração administrativa prevista no art. 155, incisos II, III, IV, V, VI e VII da Lei 14.133/21, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

IV- Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, no caso de infração administrativa prevista no art. 155, incisos VII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 da Lei 14.133/21, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no inciso anterior, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

7.2. O valor da multa aplicada nas hipóteses dos itens “a” a “d” do inciso II deverá ser recolhido no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data da notificação. Se o valor não for pago, ou depositado, o valor devido será cobrado administrativamente e/ou judicialmente.

7.3. As sanções previstas nos incisos I e III e IV do item 7.1, poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, do mesmo item.

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

7.5. A aplicação das sanções previstas no caput deste artigo não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

7.6. O recurso quando da aplicação das penalidades previstas no item 7.1, inciso II poderá ser interposto no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da intimação do ato.

7.7. A aplicação das sanções previstas no item 7.1, incisos III e IV, obedecerão ao art. 158 da Lei 14.133/2021.

CLÁUSULA OITAVA – DA RESCISÃO

8.1. O descumprimento de quaisquer das cláusulas aqui pactuadas ensejará justo motivo para a rescisão contratual, ficando a parte que a ela não tiver dado causa, obrigada, caso necessário fazê-lo pela via judicial, ao pagamento das custas judiciais e honorários advocatícios na razão de 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

8.2. Por estrita convivência da administração o presente instrumento poderá ser rescindido a qualquer tempo por iniciativa da CONTRATANTE, independentemente de interpelação judicial, e conforme o Artigo 155 da Lei nº 14.133/21.

CLÁUSULA NONA - DO ATO AUTORIZATÓRIO

9.1. O presente contrato está vinculado aos termos do procedimento SEI CRFPR25.5.000000034-4.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO GESTOR DO CONTRATO

10.1. O gestor do contrato será Sanderval Maia dos Santos, do Departamento de Tecnologia e Segurança da Informação, E-mail: sanderval.santos@crf-pr.org.br, Telefone: (41) 3363-0234.

10.2. O fiscal do contrato será Marcus Vinícius Sanches Ribeiro, do Departamento de Tecnologia e Segurança da Informação, E-mail: marcus.ribeiro@crf-pr.org.br, Telefone: (41) 3363-0234.

10.3. A fiscalização não exclui e nem reduz a integral responsabilidade do CONTRATADO, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades constatadas na prestação dos serviços, inclusive quando resultantes de utilização de pessoal inadequado ou sem a qualificação técnica necessária, inexistindo, em qualquer hipótese, corresponsabilidade por parte do CONTRATANTE.

10.4. A ausência de comunicação, por parte do CONTRATANTE, referente a irregularidades ou falhas, não exime o CONTRATADO do regular cumprimento das obrigações previstas neste contrato e no Termo de Referência do Edital.

10.5. Aplicam-se à gestão e à fiscalização do contrato as disposições do item 14 do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA

11.1. O presente contrato poderá ser alterado unilateralmente pela administração, ou por acordo entre as partes, nas hipóteses contempladas nos incisos I e II do Artigo 124 da Lei nº 14.133/21.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – CLÁUSULAS ANTICORRUPÇÃO

12.1. Na execução do presente Contrato é vedado ao **CONTRATANTE** e o **CONTRATADO** e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

a) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

- b) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;
 - c) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;
 - d) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou
 - e) De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.
- 12.2.** Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.
- 12.3.** O descumprimento das obrigações previstas nesta cláusula poderá submeter o CONTRATADO à rescisão unilateral do contrato, a critério da CONTRATANTE, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que tratam a Lei Federal nº 12.846/2013.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 13.1.** As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.
- 13.2.** Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.
- 13.3.** É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.
- 13.4.** A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.
- 13.5.** Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.
- 13.6.** É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.
- 13.7.** O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.
- 13.8.** O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.
- 13.9.** O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.
- 13.10.** Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.
- 13.10.1.** Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.
- 13.11.** O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.
- 13.12.** Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.
- 13.13.** O CONTRATADO deverá fornecer ao CONTRATANTE acesso aos dados armazenados em formato interoperável (no mínimo em CSV, JSON), garantindo a exportação completa dos dados ao término do contrato, conforme descrito



no Termo de Referência.

13.14. É vedada a transferência de dados pessoais, pelo CONTRATADO, para fora do território do Brasil.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA- DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS

14.1. O **CONTRATADO** tem pleno conhecimento dos elementos constantes deste contrato, dos locais e de todas as condições gerais e peculiares do serviço a ser executado, não podendo invocar nenhum desconhecimento como elemento impeditivo do perfeito cumprimento do contrato.

14.2. Aplica-se ao presente contrato todas as disposições do Termo de Referência que instruiu o procedimento administrativo, ainda que não totalmente reproduzidas neste contrato.

14.3. Os signatários do presente termo autorizam a divulgação dos dados nele contidos nos meios de publicação atinentes, inclusive aqueles eventualmente classificados como pessoais ou de identificação.

14.4. Em conformidade com o disposto no art. 94 da Lei nº 14.133/2021, o presente instrumento de Contrato será publicado no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), por conta do Contratante.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO FORO

15.1. As partes contratuais ficam obrigadas a responder pelo cumprimento deste termo, perante o Foro da Subseção Judiciária Federal de Curitiba, Estado do Paraná, não obstante qualquer mudança de domicílio do CONTRATADO que, em razão disso, é obrigada a manter um representante com plenos poderes para receber notificação, citação inicial e outras medidas em direito permitidas.

Curitiba, ***** de 2025.

CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO PARANÁ

CONTRATANTE

Márcio Augusto Antoniassi

Diretor Presidente

CONTRATADO



CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA - CFF

CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DO PARANÁ – CRF-PR

RUA PRESIDENTE RODRIGO OTÁVIO, 1296 – HUGO LANGE – 80040-452

Fone/Fax: (41)3363-0234 – CURITIBA – PR

e-mail: crfpr@crf-pr.org.br

Sítio: www.crf-pr.org.br

TERMO DE REFERÊNCIA