



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 016/2023

PROCESSO ADMINISTRATIVO P2023/103963-2

UASG 389.086

A Pregoeira do **Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Mato Grosso do Sul**, designada pela Portaria n. 027, de 18 de abril de 2023, torna público aos interessados, que realizará licitação, na modalidade de **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL** objetivando a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de telefonia digital VoIP (Voz sob protocolo de Rede) para atender às necessidades do Crea-MS, conforme especificações constantes no Termo de Referência – Anexo I do edital, que será regido pela Lei n. 10.520, de 17 de julho de 2002, Decreto n. 10.024, de 20 de setembro de 2019, Lei Complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2006, aplicando-se, subsidiariamente, no que couber, a Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas alterações, pelas demais normas específicas aplicáveis ao objeto, ainda que não citadas expressamente, e demais exigências deste Edital.

Na data, horário e endereço eletrônico abaixo indicado far-se-á a abertura da Sessão Pública de Pregão Eletrônico, por meio de Sistema Eletrônico COMPRASNET.

DATA: 10/1/2024

HORÁRIO: 9h30 (horário de Brasília/DF)

ENDEREÇO ELETRÔNICO: <https://www.gov.br/compras/pt-br/>

Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a abertura do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local estabelecidos no preâmbulo deste Edital, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

1. DO OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de Serviços de telefonia digital VoIP (Voz sob protocolo de Rede) para atender às necessidades do Crea-MS, de acordo



com as quantidades e especificações técnicas constantes no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

- 1.1.1. Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no SISTEMA COMPRASNET – CATMAT/CATSER e as especificações constantes do Anexo I deste Edital, prevalecerão às últimas.
- 1.2. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes Anexos:
 - a) Anexo I: Termos de Referência;
 - b) Anexo II: Modelo da Proposta de Preços;
 - c) Anexo III: Modelo da Declaração de Dispensa de Vistoria;
 - d) Anexo IV: Minuta de Contrato.

2. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

- 2.1. Até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório deste Pregão.
 - 2.1.1. As impugnações deverão ser manifestadas por escrito, dirigidas à Pregoeira, protocolizando o original, no horário das 12h às 18h, em dias úteis, na sede do Crea-MS, sito à Rua Sebastião Taveira, 268, bairro São Francisco, 79010-480, nesta Capital.
 - 2.1.2. As impugnações, além de manifestadas por escrito, também deverão ser disponibilizadas através do endereço eletrônico cpl@creams.org.br, em face da obrigatoriedade da publicação, no COMPRASNET, do pedido de impugnação juntamente com a decisão emitida pela Pregoeira e/ou pelos setores responsáveis pela elaboração do Edital e seus anexos.
 - 2.1.3. Caberá à Pregoeira, auxiliada pelos setores responsáveis pela elaboração do Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até 2 (dois) dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.
 - 2.1.4. Acolhida à impugnação contra o ato convocatório, desde que altere a formulação da proposta de preços, será definida e publicada nova data para realização do certame.

3. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO

- 3.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados à Pregoeira, até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para a abertura da sessão pública, preferencialmente por meio eletrônico, via internet, no seguinte endereço: cpl@creams.org.br.



- 3.2. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.
- 3.3. As respostas aos pedidos de esclarecimento serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.
- 3.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 3.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

4. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

- 4.1. Poderão participar deste Pregão Eletrônico pessoas jurídicas que:
 - 4.1.1. Atendam às condições deste Edital e seus Anexos, inclusive quanto à documentação exigida para habilitação, constante do item 12 deste Edital, e estiverem devidamente credenciadas na Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, por meio do site <https://www.gov.br/compras/pt-br/> e apresentem os documentos nele exigidos, em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por Cartório de Notas e Ofício competente;
 - 4.1.2. Estejam devidamente CADASTRADAS no nível “CREDENCIAMENTO”, em situação regular, no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF;
 - 4.1.2.1. As empresas não cadastradas no SICAF que tiverem interesse em participar do presente Pregão Eletrônico deverão providenciar o seu cadastramento e sua habilitação junto a qualquer Unidade Cadastradora dos Órgãos da Administração Pública.
 - 4.1.3. Não estejam sob falência, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, concurso de credores, dissolução, liquidação, consórcios de empresas, e não sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;
 - 4.1.3.1. Admitir-se-á a participação, nesta licitação, de empresas em recuperação judicial, desde que amparadas em certidão emitida pela instância judicial competente afirmando que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório, conforme dispõe o Acórdão 1201/2020 TCU-Plenário, Representação, Relator Ministro Vital do Rêgo.

- 4.1.4. Não tenham sido declaradas inidôneas por qualquer Órgão da Administração Pública direta ou indireta, Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal, bem como as que estejam punidas com suspensão ou impedimento do direito de contratar ou licitar com a Administração Pública.
- 4.2. Manifestar, em campo próprio do Sistema Eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta de preços está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório, bem como a descritiva técnica constante dos Termos de Referência – Anexo I do presente Edital.
 - 4.2.1. A existência de restrição relativa à regularidade fiscal não impede que a declaração de que trata este subitem seja firmada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa, aplicando-se, nesta hipótese, na fase de habilitação, o disposto no item 12.6. deste Edital.
 - 4.2.2. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação sujeitará a Licitante às sanções previstas no art. 7º, da Lei n. 10.520/2002 e no art. 49, do Decreto n. 10.024/2019, ressalvado o disposto no subitem 4.2.1.
- 4.3. Manifestarem, em campo próprio do Sistema, sob pena de inabilitação, que não empregam menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de dezesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos (art. 7, inc. XXXIII, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988).
- 4.4. **Fica vedada a participação, na presente licitação:**
 - 4.4.1. De empresa que possua, entre seus sócios, servidor ou dirigente do Crea-MS, em observância ao disposto no art. 9, inciso III, da Lei n. 8.666/1993;
 - 4.4.2. De empresa suspensa de participar de licitação e impedida de contratar com o Crea-MS, durante o prazo da sanção aplicada (art. 87, inc. III, da Lei n. 8.666/1993);
 - 4.4.3. De empresa declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação (art. 87, inc. IV, da Lei n. 8666/1993);
 - 4.4.4. De empresa impedida de licitar e contratar com a União, durante o prazo da sanção aplicada (art. 7º, da Lei n. 10.520/2002);
 - 4.4.5. De sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;
 - 4.4.6. De empresa cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Pregão;



- 4.4.7. De empresa concordatária ou que se encontre em processo de dissolução ou liquidação, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, falência, concordata, sob concurso de credores, fusão, cisão ou incorporação;
- 4.4.8. De sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;
- 4.4.9. De consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição.
- 4.5. Não será admitida a participação de cooperativas e/ou instituições sem fins lucrativos cujos estatutos objetivos sociais não prevejam ou não estejam de acordo com o objeto ora licitado.

5. DO CREDENCIAMENTO E DA REPRESENTAÇÃO

- 5.1. As Licitantes interessadas deverão proceder ao credenciamento antes da data marcada para início da sessão pública via *Internet*.
- 5.2. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br/>.
- 5.3. O credenciamento junto ao provedor do Sistema implica na responsabilidade legal única e exclusiva da Licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.
- 5.4. O uso da senha de acesso pela Licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do Sistema ou à entidade promotora da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 5.5. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas ao provedor do Sistema para imediato bloqueio de acesso.
- 5.6. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.
- 5.6.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

6. DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 6.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.
- 6.2. O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.
- 6.3. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.
- 6.4. Fica vedado à Licitante qualquer tipo de identificação quando do registro de sua proposta de preços, planilha ou outros Anexos exigidos neste Edital, sob pena de desclassificação do certame pelo Pregoeiro.
- 6.5. A Licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no Sistema Eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta de preços e lances inseridos em sessão pública.
- 6.6. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º, da LC n. 123/2006.
 - 6.6.1. A mera declaração como ME ou EPP ou a efetiva utilização dos benefícios concedidos pela LC n. 123/2006 por licitante que não se enquadra na definição legal reservada a essas categorias configura fraude ao certame, sujeitando a mesma à aplicação de penalidade de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, além de ser descredenciada do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais.
- 6.7. Incumbirá à Licitante acompanhar as operações no Sistema Eletrônico durante a sessão pública do Pregão Eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo Sistema ou de sua desconexão.
- 6.8. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema.
- 6.9. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.



- 6.10. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.
- 6.11. A Proposta de Preços assinada e digitalizada da licitante vencedora, contendo as especificações detalhadas do objeto, deverá ser formulada e enviada, atualizada em conformidade com o último lance ofertado, num prazo máximo de 2 (duas) horas após o encerramento da etapa de lances, por convocação da Pregoeira pelo Sistema Eletrônico (“Convocação de anexo”).
- 6.11.1. A Proposta de Preços assinada e digitalizada também poderá ser remetida por meio de mensagem para o e-mail cpl@creams.org.br, nos casos de solicitação da Pregoeira, para fins de agilizar o envio da documentação à área técnica do Crea-MS, sem prejuízo da disponibilização pelo Sistema Eletrônico, ou de comprovada inviabilidade ou dificuldade de envio ou recebimento pelo Sistema Eletrônico, sendo que, nesta última hipótese, será providenciado, em momento posterior, o uso da funcionalidade “Convocar anexo”, de forma que a documentação seja inserida no Sistema Eletrônico e, assim, fique à disposição das demais licitantes.
- 6.11.1.1. Caso se entenda necessário, os originais deverão ser apresentados, no prazo máximo de 4 (quatro) dias úteis, contadas da solicitação da Pregoeira, ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de MS, sito à Rua Sebastião Taveira, 268, São Francisco, 79010-480, em Campo Grande/MS, em envelope fechado e rubricado no fecho, com os seguintes dizeres em sua parte externa e frontal:

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE MS
PREGÃO ELETRÔNICO N. 016/2023
ENVELOPE COM DOCUMENTAÇÃO DE PROPOSTA COMERCIAL
RAZÃO SOCIAL E CNPJ

- 6.11.2. Dentro do prazo de 2 (duas) horas poderão ser remetidos, por iniciativa da licitante, tantos quantos forem os documentos complementares ou retificadores afetos a sua Proposta de Preços. Na hipótese da proposta já ter sido incluída no Sistema Eletrônico, faz necessário que a licitante formalize à Pregoeira, via mensagem (e-mail), o desejo de envio de nova documentação. Nesse caso, a Pregoeira fará uso da funcionalidade “Convocar anexo”.
- 6.11.3. A fim de aplicar o princípio da isonomia entre as licitantes, após transcorrido o prazo de 2 (duas) horas, não serão considerados, para fins de análise, sob qualquer alegação, o envio da Proposta de Preço ou de qualquer outro documento complementar ou



retificador ou que deveria ter sido remetido juntamente com a proposta, sendo realizado, pela Pregoeira, o registro da não aceitação da proposta, e a convocação da próxima licitante.

- 6.11.4. Na hipótese prevista no subitem 6.11.1, a documentação remetida via mensagem (e-mail) deverá corresponder exatamente àquela inserida no Sistema Eletrônico. O envio de documento não inserido no Sistema Eletrônico resultará na desconsideração do mesmo, para fins de análise por parte da área técnica, salvo na hipótese de pedido expresso da licitante, formalizado via e-mail dentro do prazo de 2 (duas) horas, para a inclusão de tal documentação, situação na qual será aplicado o mesmo procedimento previsto no subitem 6.11.2, qual seja, o uso, pela Pregoeira, da funcionalidade “Convocar anexo”.
- 6.12. Na proposta de preços deverão constar, pelo menos, as seguintes condições, conforme modelo constante do Anexo II do Edital:
- a) Razão social e CNPJ da empresa, endereço completo, telefone, e endereço eletrônico (e-mail), este último se houver, para contato, bem como nome do proponente ou de seu representante legal, CPF, RG e cargo na empresa, Banco, agência, número da conta corrente e praça de pagamento;
 - b) Prazo de validade, não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação.
 - c) Preço unitário e total de cada item, de acordo com o (s) preço (s) praticado (s) no mercado, para cada serviço ofertado, conforme estabelece o inciso IV, do art. 43, da Lei n. 8.666/1993, em algarismo e por extenso (total), expresso em moeda corrente nacional (R\$), com no máximo 2 (duas) casas decimais, considerando as quantidades constantes nos Termos de Referência – Anexo I do presente Edital. Entretanto, para fins de apresentação das propostas e lances no Sistema Eletrônico será considerado o Preço Unitário de cada Item, nos termos regulados no item 9 deste Edital.
 - d) No preço ofertado deverão estar incluídos todos os insumos que o compõe, tais como as despesas com mão de obra, materiais, equipamentos, impostos, taxas, fretes, descontos e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto desta licitação.
 - e) **Exclusivamente para os itens 3 e 4 deverá ser informado no campo “marca” e “fabricante”: a marca/fabricante e o modelo/código/referência do item cotado, sem alternativas.**

- e.1) **Deverá apresentar documento(s) ou meio(s) que comprove(m) a(s) exigência(s) do Anexo I (Termo de Referência), tais como: Datasheet do fabricante; ou, prospectos do fabricante; ou, manual contendo descritivo técnico do fabricante; ou, declaração emitida pelo fabricante que ateste as características técnicas exigidas para o item.**
- 6.12.1. Não será admitida, no campo “descrição detalhada do objeto ofertado”, a inclusão de qualquer informação que permita identificar o autor da proposta, sob pena de desclassificação.
- 6.12.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Licitante.
- 6.12.3. Quando do registro das propostas no Sistema Eletrônico, as licitantes deverão observar a orientação estabelecida pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, no sentido de se incluir o detalhamento do objeto ofertado no campo “Descrição Detalhada do Objeto”.
- 6.12.3.1. A ausência do detalhamento do objeto no citado campo ou mesmo eventual divergência em relação à documentação apresentada não acarretará a desclassificação da proposta da licitante, podendo tal falha ser sanada mediante realização de diligência destinada a esclarecer ou complementar as informações.
- 6.12.4. A proposta de preços enviada implicará em plena aceitação, por parte da Licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.
- 6.12.5. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 6.13. A Pregoeira verificará as propostas de preços enviadas, antes da abertura da fase de lances, desclassificando, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no Edital, que forem omissas ou apresentarem irregularidades insanáveis, informando de tal fato ao licitante desclassificado.
- 6.14. O Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), indicado nos documentos da proposta de preço e da habilitação deverá ser do mesmo estabelecimento da licitante que participou da sessão pública.
- 6.15. Serão desclassificadas as propostas que não atendam às exigências do presente Edital e seus anexos, que sejam omissas ou que apresentem irregularidades insanáveis.

7. DA SESSÃO PÚBLICA

- 7.1. No dia e horário indicados no preâmbulo deste Edital, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico n. 016/2023, com a divulgação das Propostas de Preços recebidas e início da etapa de lances, que deverão estar em perfeita consonância com as especificações detalhadas no presente Edital e seus Anexos.
- 7.2. Durante a Sessão Pública, a comunicação entre o Pregoeiro e as Licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do Sistema Eletrônico, e conforme as regras deste.
- 7.2.1. Não será admitida a desistência da proposta/lance, após o INÍCIO ou o ENCERRAMENTO da fase de lances.
- 7.2.2. EXCEPCIONALMENTE, após o ENCERRAMENTO da fase de lances, poderá ser acatado o pedido de desistência da proposta, em razão de motivo justo devidamente comprovado pela LICITANTE, decorrente de fato superveniente, e aceito pela Pregoeira.
- 7.2.3. Não restando comprovado o atendimento aos requisitos fixados no subitem 7.2.2. acima, a LICITANTE DESISTENTE ficará sujeita a aplicação das sanções previstas no item 18 deste Edital.
- 7.2.4. O não encaminhamento da documentação afeta a proposta, após a convocação pela Pregoeira, conforme prazo estipulado no subitem 6.11. deste Edital, caracteriza desistência para fins de aplicação das penalidades cabíveis.
- 7.2.5. Com base na orientação emitida pela SLTI/MPOG, em face do teor do Acórdão TCU n. 754/2015 – Plenário, na hipótese de ocorrência de desistência injustificada de proposta/lance, a Pregoeira autuará processo administrativo para apenação da(s) licitante(s) convocada(s), já que tal prática se consubstancia em ato ilegal, previsto no rol do art. 7, da Lei n. 10.520/2002.
- 7.3. A sessão pública poderá ser reaberta:
- 7.3.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.
- 7.3.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º, da LC n. 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

- 7.3.3. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.
- 7.3.3.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.
- 7.3.3.2. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

8. DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

- 8.1. A Pregoeira verificará as propostas apresentadas, desclassificando, em regra, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no Edital.
 - 8.1.1. Considerando que, para fins do Sistema Eletrônico, as propostas registradas tornar-se-ão os primeiros lances das licitantes, caso seja identificada alguma desconformidade com o instrumento convocatório, a Pregoeira analisará, caso a caso, a fim de verificar a ocorrência de erros e, caso existam, se são de natureza sanável.
 - 8.1.2. Na hipótese do erro ser sanável durante a fase de lances, a Pregoeira cientificará, via chat, todas as licitantes logadas, sobre o problema detectado, fazendo referência ao item e ao valor registrado, já que o Sistema Eletrônico não possibilita a identificação da licitante, de forma que todas as participantes não se deixem influenciar pelo erro e possam registrar seus lances levando em conta, unicamente, sua condição comercial.
 - 8.1.3. Caso o erro identificado corresponda à inserção de proposta original com 03 (três) ou 04 (quatro) casas decimais, a Pregoeira registrará, via chat, o item e o valor da citada proposta, com a finalidade de viabilizar que a respectiva licitante readeque seu valor às regras do Edital, ou seja, insira novo lance que contemple apenas 02 (duas) casas após a vírgula, sob pena de sofrer as sanções listadas no item 18 deste Edital.
- 8.2. A proposta que não atender às especificações do Edital ou contiver qualquer tipo de identificação do seu proponente será previamente desclassificada, não havendo possibilidade de oferecimento de lances.
- 8.3. Será, também, motivo de desclassificação, a apresentação, por uma mesma Licitante, de mais de uma proposta para um mesmo item.
- 8.4. A desclassificação da proposta será sempre fundamentada e registrada no Sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 8.5. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.



8.6. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

9. DA FORMULAÇÃO DE LANCES

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

9.1.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário de cada item.

9.2. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

9.3. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 1,00 (um real).

9.4. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "ABERTO", em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

9.5. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

9.6. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

9.7. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

9.8. Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

9.9. O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

9.9.1. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a 20 (vinte) segundos.

9.10. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.



- 9.11. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 9.12. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 9.13. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 9.14. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.

10. DO ENCERRAMENTO DA ETAPA DOS LANCES VIA MEIO ELETRÔNICO

- 10.1. Após a etapa de envio de lances, caso se verifique a ocorrência de empate ficto, será assegurado, como critério de desempate, aqueles previstos nos art. 44 e art. 45, da LC n. 123/2006.
 - 10.1.1. Entende-se por empate ficto, nos termos da LC n. 123/2006, aquelas situações em que as propostas ou lances apresentados pelas MEs e EPPs sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta ou lance melhor classificado durante a etapa de lances.
 - 10.1.2. Na ocorrência de empate ficto, proceder-se-á da seguinte forma:
 - a) A ME ou EPP melhor classificada no intervalo percentual de até 5% (cinco), definido nos termos deste subitem, será convocada automaticamente pelo sistema eletrônico para, desejando, apresentar nova proposta de preço inferior àquela classificada com o menor preço ou lance, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão. É de responsabilidade da licitante a sua conexão com o sistema eletrônico durante o prazo acima referido para o exercício do direito sob comento. Apresentada a proposta nas condições acima referidas, será analisada sua documentação de habilitação.
 - b) Não sendo declarada vencedora a ME ou EPP, na forma da alínea anterior, serão convocadas automaticamente pelo sistema eletrônico as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 10.6.1, na ordem classificatória, com vistas ao exercício do mesmo direito.



- 10.2. Seguido da aplicação do critério estabelecido no art. 3º, § 2º, da Lei n. 8.666/1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens produzidos:
 - 10.2.1. No país;
 - 10.2.2. Por empresas brasileiras;
 - 10.2.3. Por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
 - 10.2.4. Por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.
- 10.3. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou lances empatados.
- 10.4. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.
- 10.5. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.
- 10.6. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 02 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
- 10.7. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

11. DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

- 11.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no *parágrafo único*, do art. 7º e no § 9º, do art. 26, do Decreto n. 10.024/2019.
- 11.2. A classificação das propostas será pelo critério de MENOR PREÇO, representado pelo MENOR PREÇO GLOBAL, observados os PREÇOS UNITÁRIOS DE REFERÊNCIA, obtidos por meio de pesquisa de mercado e de valores adjudicados em licitações de outros órgãos públicos.

- 11.3. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão n. 1455/2018, Plenário-TCU), desconto menor do que o mínimo exigido ou que apresentar preço manifestamente inexequível.
- 11.3.1. Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
- 11.4. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências, na forma do § 3º, do art. 43, da Lei n. 8.666/1993, para efeito de comprovação de sua exequibilidade, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita, podendo-se adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:
- a) Questionamentos junto à proponente para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade;
 - b) Verificação de acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas em dissídios coletivos de trabalho;
 - c) Levantamento de informações junto ao Ministério do Trabalho e Emprego e junto ao Ministério da Previdência Social;
 - d) Consultas a entidades ou conselhos de classe, sindicatos ou similares;
 - e) Pesquisas em órgãos públicos ou em empresas privadas;
 - f) Verificação de outros contratos que a proponente mantenha com a Administração ou com a iniciativa privada;
 - g) Pesquisa de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como atacadistas, lojas de suprimentos, supermercados e fabricantes;
 - h) Verificação de notas fiscais dos produtos adquiridos pela proponente;
 - i) Levantamento de indicadores salariais ou trabalhistas publicados por órgãos de pesquisa;
 - j) Estudos setoriais;
 - k) Consultas às Secretarias de Fazenda Federal, Distrital, Estadual ou Municipal;



- l) Análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que a proponente disponha para a prestação dos serviços;
- 11.5. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.
- 11.6. No julgamento da habilitação e das propostas, a Pregoeira poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 11.7. Será desclassificada a proposta da Licitante que, após as diligências, não corrigir ou justificar eventuais irregularidades apontadas pelo Pregoeiro.
- 11.8. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.
- 11.8.1. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.
- 11.8.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.
- 11.9. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta ou lance que satisfaça às condições e exigências constantes no Edital e seus anexos.
- 11.9.1. Ocorrendo a situação referida neste subitem, a Pregoeira poderá negociar com a licitante para que seja obtida melhor proposta.
- 11.9.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 11.10. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.



11.11. Após a aceitação do lance e das propostas de MENOR PREÇO, o Pregoeiro verificará a habilitação da Licitante, nos termos deste Edital.

12. DA HABILITAÇÃO

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

- a) SICAF;
- b) O Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do disposto no caput e no *parágrafo único*, do art. 97, da Lei n. 8.666/1993, por meio de consulta ao site www.portaldatransparencia.gov.br/ceis (Acórdão n. 1.793/2011, Plenário-TCU);
- c) O Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), nos termos do art. 12, da Lei n. 8.429/1992, por meio de consulta ao site www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php (Acórdão n. 1.793/2011, Plenário-TCU);
- d) O Cadastro de Inidôneos e o Cadastro de Inabilitados, mantidos pelo Tribunal de Contas da União (TCU), através dos sites <https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=2046:5:.....> e <https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=2046:4:.....> (Orientação Normativa / SEGES n. 2, de 06 de junho de 2016);

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

12.1.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e de seu sócio majoritário, por força do art. 12, da Lei n. 8.429/1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

12.1.2.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.



- 12.1.2.2. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.
- 12.1.2.3. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.
- 12.1.3. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.
- 12.1.4. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45, da LC n. 123/2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.
- 12.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do licitante será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica-financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP n. 03/2018.
 - 12.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP n. 03/2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.
 - 12.2.2. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.
 - 12.2.3. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024/2019.
- 12.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de inabilitação.
 - 12.3.1. A fim de aplicar o princípio da isonomia entre as licitantes, após transcorrido o prazo de 2 (duas) horas, não serão considerados, para fins de análise, sob qualquer alegação, o envio da documentação de habilitação ou de qualquer outro documento complementar ou retificador ou que deveria/poderia ter sido remetido juntamente com a mesma, sendo realizado, pela Pregoeira, o registro da inabilitação, e a convocação da próxima licitante.

- 12.3.2. A documentação assinada e digitalizada referente à habilitação também poderá ser remetida por meio de mensagem para o e-mail cpl@creams.org.br, nos casos de solicitação da Pregoeira, para fins de agilizar o envio da documentação à área técnica do Crea-MS, sem prejuízo da disponibilização pelo Sistema Eletrônico, ou de comprovada inviabilidade ou dificuldade de envio ou recebimento pelo Sistema Eletrônico, sendo que, nesta última hipótese, será providenciado, em momento posterior, o uso da funcionalidade “Convocar anexo”, de forma que a documentação seja inserida no Sistema Eletrônico e, assim, fique à disposição das demais licitantes.
- 12.3.3. Na hipótese prevista no subitem 12.3.2., a documentação remetida via mensagem (e-mail) deverá corresponder exatamente àquela inserida no Sistema Eletrônico. O envio de documento não inserto no Sistema Eletrônico resultará na desconsideração do mesmo, para fins de análise por parte da área técnica, salvo na hipótese de pedido expresso da licitante, formalizado dentro do prazo de 2 (duas) horas, para a inclusão de tal documentação, situação na qual será aplicado o mesmo procedimento previsto no subitem 12.3.2, qual seja, o uso, pela Pregoeira, da funcionalidade “Convocar anexo”.
- 12.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.
- 12.4.1. Caso se entenda necessário, os originais deverão ser apresentados, no prazo máximo de 04 (quatro) dias úteis, contadas a partir do registro da adjudicação do objeto, a sede do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de MS, sito a Rua Sebastião Taveira, 268, São Francisco, 79010-480, em Campo Grande/MS, em envelope fechado e rubricado no fecho, com os seguintes dizeres em sua parte externa e frontal:

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE MS
PREGÃO ELETRÔNICO N. 016/2023
ENVELOPE COM DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO
RAZÃO SOCIAL E CNPJ

- 12.5. Toda a documentação exigida deverá ser apresentada por uma das seguintes formas:
- a) Em original;
 - b) Por qualquer processo de cópia, autenticada por servidor da Administração, devidamente qualificado, ou por Cartório competente;
 - c) Publicação em órgão da Imprensa Oficial.

12.6. **No SicaF, serão observados:**

12.6.1. A Regularidade Fiscal perante a Fazenda Nacional, referente:

- a) Às contribuições para a Previdência Social - INSS; e
- b) Aos demais tributos federais e à Dívida Ativa da União, administrados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional;

12.6.2. A Regularidade Fiscal perante a Fazenda Estadual/Distrital;

12.6.3. A Regularidade Fiscal perante a Fazenda Municipal;

12.6.4. A Regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

12.6.5. O Quadro de Participação Societária, para aferição do disposto no subitem 4.4.1.;

12.6.6. O registro de ocorrências cadastradas relativas às penalidades de suspensão de participar de licitação e impedimento de contratar com o Crea-MS, de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, e de impedimento de licitar e contratar com a União;

12.6.7. Comprovação da boa situação financeira do Licitante, aferida com base nos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) igual ou maior que 01 (um), analisada automaticamente pelo SicaF;

12.7. **Para fins de habilitação:**

12.7.1. Serão verificados, ainda:

- a) A declaração de que a Licitante cumpre o disposto no art. 7º, inc. XXXIII, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, conforme prescreve o inciso V, do art. 27, da Lei n. 8.666/1993;
- b) A Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei n. 5.452/1943, conforme prescreve a Lei n. 12.440/2011 e o inciso V, do art. 29, da Lei n. 8.666/1993, por meio de consulta ao site www.tst.jus.br;
- c) Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.
- d) Na falta da comprovação de que trata o subitem 12.6.7. deste Edital deverá ser apresentada declaração expedida pelo Contador e/ou representante legal da licitante, com a informação dos índices solicitados, acompanhada do Balanço Patrimonial;
- e) As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices referidos no subitem 12.6.7. deverão comprovar o capital social



integralizado de 10% (dez por cento) do valor máximo da contratação, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta de preços, na forma da lei, de acordo com os § 2º e 3º, do art. 31, da Lei n. 8.666/1993.

12.7.1.1. A declaração de que trata a alínea “a” do subitem 12.7.1. deste Edital deverá ser apresentada por meio do campo próprio no Sistema Comprasnet, disponível quando do envio da proposta, até a data e hora marcadas para abertura da Sessão Eletrônica, informadas no preâmbulo deste Edital.

12.7.2. **Deverão ser apresentados, ainda, os seguintes documentos para comprovação da qualificação técnica da empresa:**

12.7.2.1. Certidão de Registro/Inscrição da empresa Licitante no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia - Crea ou no Conselho dos Técnicos Industriais – CFT de sua sede/domicílio, dentro de seu prazo de validade, com a indicação de profissional Responsável Técnico habilitado e em dia com suas obrigações.

a) Através da apresentação da Certidão de Registro e Quitação de Pessoa Jurídica expedida pelo Crea/CFT, **se fará a comprovação de que os profissionais que participarão do serviço ora licitado fazem parte do quadro técnico e permanente da licitante, na data prevista para entrega das propostas;**

12.7.2.2. Comprovação de capacitação técnico-profissional, através da apresentação de Certidão de Acervo Técnico com o respectivo atestado de capacidade técnica dos serviços objeto desta licitação, devidamente registrado no Crea ou no CFT, nos termos da Resolução n. 1.137, de 31 de março de 2023, do Confea, e da Resolução n. 55, de 18 de janeiro de 2019, do CFT a fim de comprovar que os responsáveis técnicos da licitante, executaram serviço similar com as características do objeto desta licitação, em características, quantidades e prazos, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

12.7.2.2.1. **O(s) atestado(s) deverá(ão) conter os seguintes quantitativos mínimos:**

- a) 1 (uma) solução de central de telefonia IP;
- b) 45 (quarenta e cinco) telefones IPs;
- c) 1 (um) Sistema de Tarifação e bilhetagem de chamadas.

12.7.2.2.2. **Exclusivo para profissionais com registro no Crea:** Quando da contratação, e como condição para tanto, o profissional do quadro técnico da empresa vencedora do certame, **constante da(s) CAT(s) apresentada(s)**, deverá apresentar o seu registro perante o Crea-MS, ou no caso de profissional com registro em Crea de outro Estado da

Federação, **deverá providenciar o seu visto profissional junto ao Crea-MS.**

12.7.2.2.3. As licitantes deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s) de capacidade técnica apresentado(s), apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato social, do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

12.7.2.2.4. Será admitido o somatório de atestados de capacidade técnica para fins de comprovação das exigências de habilitação.

12.7.2.2.5. Em atenção ao disposto no subitem 10.10, do Anexo VII-A, da IN SEGES n. 05/2017, as licitantes deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s) de capacidade técnica apresentado(s), apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato social, do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

a) Essa regra não tem caráter inabilitatório, apenas de comprovação da veracidade dos atestados, sendo que será promovida diligência pela Comissão de Licitação, nos termos do § 3º, do art. 43, da Lei n. 8.666/1993, caso se entenda necessário

b) Somente no caso da diligência não resultar na comprovação efetiva, o licitante poderá ser inabilitado.

12.7.2.3. **Comprovação de que a licitante possua Licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia), expedida pelo órgão regulamentador – ANATEL.**

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

12.9. As MEs e EPPs deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que está presente alguma restrição.

12.10. Nos termos da LC n. 123/2006 e do Decreto n. 8.538/2015, verificada, no Sicaf, a existência de restrição relativa à regularidade fiscal de microempresa, empresa de



- pequeno porte ou sociedade cooperativa que tenha apresentado melhor proposta, a Pregoeira:
- a) Emitirá mensagem declarando a Licitante vencedora do item, fixando prazo de 5 (cinco) dias úteis para a regularização da documentação, ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa; e
 - b) Suspenderá a Sessão Eletrônica, fixando data e hora para reabertura.
- 12.10.1. Poderá a Licitante solicitar prorrogação do prazo fixado no item 12.10. alínea “a”, por igual período, mediante mensagem enviada ao Pregoeiro, por meio do e-mail cpl@creams.org.br, dentro do prazo inicialmente concedido.
- 12.11. A não regularização da documentação nos termos do item 12.10. Implicará:
- a) Decadência do direito da microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa à contratação, sem prejuízo das sanções aplicáveis aos casos aos quais se refere o art. 81, da Lei n. 8.666/1993; e
 - b) Exame, pelo Pregoeiro, quando da reabertura da Sessão, das propostas ou lances subsequentes, na ordem de classificação, nos termos deste Edital.
- 12.12. Para usufruir do benefício de prazo para regularização da documentação de que trata o item 12.9. deste Edital, a Licitante deverá ter providenciado o registro de sua condição de microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa em campo próprio do Sicaf (porte da empresa) e, ainda, quando do envio eletrônico da proposta, ter optado, em campo próprio do Sistema Comprasnet, pelos benefícios da LC n. 123/2006 e do Decreto n. 8.538/2015.
- 12.13. Para fins de habilitação, a verificação pelo Crea-MS nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.
- 12.14. Não será aceito nenhum protocolo de entrega ou de solicitação de documentos em substituição aos relacionados neste Edital.
- 12.15. Sob pena de inabilitação, todos os documentos de apresentados para habilitação deverão estar:
- 12.15.1. Em nome da Licitante e com a indicação do número de inscrição no CNPJ e, preferencialmente, com o endereço respectivo, observado o seguinte:
- a) Se a licitante for a matriz, todos os documentos devem estar em nome da matriz;
 - b) Se a licitante for filial, todos os documentos devem estar em nome da filial, exceto aqueles para os quais a legislação permita ou exija a emissão apenas em nome da matriz;

- 12.15.2. Dentro do prazo de validade ou, quando não tiver prazo estabelecido pelo órgão competente expedidor, datados dentro dos 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data de abertura da Sessão Eletrônica. Não se enquadram nesse prazo os documentos cuja validade é indeterminada.
- 12.16. As licitantes que, embora cadastradas no SICAF, estejam com situação irregular neste Sistema, poderão apresentar os documentos que comprovem sua regularidade, relativamente aos dados vencidos ou não atualizados.
- 12.17. Caso a licitante não esteja regular no SICAF e comprovar, exclusivamente, mediante apresentação do formulário de Recibo de Solicitação de Serviço - RSS, a entrega da documentação à sua Unidade Cadastradora, no prazo regulamentar, qual seja, até o terceiro dia útil anterior à data prevista para abertura da sessão pública, o(a) Pregoeiro(a) procederá à diligência, na forma estabelecida no § 3º, do art. 43, da Lei n. 8.666/1993.
- 12.18. Se a documentação de habilitação não estiver completa e correta ou contrariar qualquer dispositivo deste Edital e seus Anexos e, observado ainda o disposto nos itens 19.7. 19.16. e 19.17. deste Edital, o Pregoeiro considerará a Licitante inabilitada.
- 12.19. A Licitante será responsável por todas as informações fornecidas, sujeitando-se às penalidades legais caso essas informações venham a induzir o Pregoeiro ou sua Equipe de Apoio a erro de julgamento.
- 12.20. É facultado ao Pregoeiro solicitar esclarecimentos, efetuar diligências ou adotar quaisquer outras providências tendentes a confirmar a capacidade técnica e/ou administrativa e/ou a habilitação das Licitantes, sendo vedada, entretanto, a inclusão de documento/informação que originariamente deveria constar da proposta/documentação.
- 12.21. No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em Ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação, nos termos do art. 17, inciso VI, do Decreto n. 10.024/2019.
- 12.22. Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a Licitante que apresentar o menor preço classificado para o objeto licitado e cumprir todos os requisitos de habilitação será declarada vencedora.

13. DOS RECURSOS

- 13.1. Após a habilitação, o Sistema informará às Licitantes, de forma automática, a abertura do prazo de intenção de recurso.
- 13.2. Qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema eletrônico, manifestar sua intenção de recorrer.
- 13.3. À licitante que manifestar motivadamente a intenção de interpor recurso será concedido o prazo de 3 (três) dias corridos para apresentação das respectivas razões, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões no mesmo prazo, a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.
 - 13.3.1. As razões de recurso, além de manifestadas por escrito no sistema eletrônico, também deverão ser disponibilizadas através do endereço eletrônico cpl@creams.org.br, em face da obrigatoriedade da publicação, no COMPRASNET, do recurso juntamente com a decisão emitida pela Pregoeira e/ou pelos setores responsáveis e/ou pela autoridade superior.
 - 13.3.2. Na hipótese de concessão de prazo para a regularização fiscal de microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa que tenha apresentado melhor proposta, a etapa recursal será aberta por ocasião da retomada da Sessão prevista no item 12.10., alínea “b”, conforme prescrito no §1º, do art. 43, da LC n. 123/2006 e alterações.
 - 13.3.3. A Pregoeira terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apreciar o recurso, reconsiderando a sua decisão ou, nesse mesmo período, encaminhá-lo ao Presidente do Crea-MS, devidamente informado, para apreciação e decisão, em igual prazo.
 - 13.3.4. Os recursos admitidos serão processados de acordo com o previsto no Decreto n. 10.024/2019, combinado, subsidiariamente, com o art. 109, da Lei n. 8.666/1993.
- 13.4. A falta de manifestação imediata e motivada das licitantes quanto à intenção de recorrer importará decadência do direito de recurso, ficando a Pregoeira autorizada a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.
- 13.5. O recurso contra a decisão da Pregoeira terá efeito suspensivo, no tocante ao item ao qual o recurso se referir, inclusive quanto ao prazo de validade da proposta, o qual somente recomeçará a contar quando da decisão final da autoridade competente.
- 13.6. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

- 13.7. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.
- 13.8. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no Setor de Compras e Contratos do Crea-MS, sito a Rua Sebastião Taveira, 268, bairro São Francisco, em Campo Grande/MS, em dias úteis, no horário das 12 às 18h. Não serão reconhecidos os recursos interpostos com os respectivos prazos legais vencidos.

14. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

- 14.1. Da Sessão Pública do Pregão será lavrada, automaticamente pelo Sistema, Ata circunstanciada, com o registro das Licitantes participantes, das propostas apresentadas, da ordem de classificação, da análise dos documentos de habilitação e dos recursos interpostos, além de outros registros pertinentes.
 - 14.1.1. A Ata será disponibilizada na internet para acesso livre, imediatamente após o encerramento da Sessão Pública.
- 14.2. A adjudicação do objeto do presente certame será viabilizada pelo Pregoeiro, sempre que não houver recurso.
- 14.3. A homologação da licitação é de responsabilidade da Autoridade Competente e somente poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto à Licitante vencedora, pelo Pregoeiro.
- 14.4. Quando houver recurso e o Pregoeiro mantiver sua decisão, o processo deverá ser submetido à análise da Autoridade Competente, a quem incumbirá decidir acerca dos atos praticados, promovendo, se for o caso, a adjudicação e a homologação.

15. DA CONTRATAÇÃO

- 15.1. As obrigações desta Licitação a serem firmadas entre o Crea-MS e a(s) Licitante(s) CONTRATADA(s), serão formalizadas através de Contrato, observando-se as condições estabelecidas neste Edital, na Minuta de Contrato constante do Anexo III e na legislação vigente.
- 15.2. Após a homologação do processo, o Crea-MS convocará formalmente a Proponente Adjudicatária para assinar o Contrato, dentro do prazo de 10 (dez) dias, corridos contados da sua disponibilização no sistema Portal de Serviços.
 - 15.2.1. O Contrato deverá ser assinado eletronicamente pela licitante vencedora, nos termos do Lei n. 14.063/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações

- com entes públicos, em atos de pessoas jurídicas e em questões de saúde e sobre as licenças de softwares desenvolvidos por entes públicos.
- 15.2.1.1. Para conferir a validade jurídica, a autenticidade do documento digital e o atributo de não repúdio referente à assinatura o usuário deverá utilizar um dos seguintes meios:
- a) **Assinatura eletrônica simples:** a que permite identificar o seu signatário e que anexa ou associa dados a outros dados em formato eletrônico do signatário;
 - b) **Assinatura eletrônica avançada:** a que utiliza certificados não emitidos pela ICP-Brasil ou outro meio de comprovação da autoria e da integridade de documentos em forma eletrônica, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento;
 - c) **Assinatura eletrônica qualificada:** a que utiliza certificado digital, nos termos do § 1º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.
- 15.2.1.2. A assinatura eletrônica simples, avançada e qualificada de documentos importa na aceitação das normas regulamentares sobre o assunto e na responsabilidade do usuário por sua utilização indevida.
- 15.2.1.3. **Para poder efetivar as assinaturas eletrônicas, a licitante vencedora deverá efetivá-la diretamente no Portal de Serviços do Crea-MS, devendo, portanto, estar cadastrada nesse sistema.**
- 15.3. Na assinatura do Contrato será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas neste Edital, as quais deverão ser mantidas pela Proponente Adjudicatária durante a vigência do Contrato.
- 15.4. O Crea-MS poderá, quando a Proponente Adjudicatária não fizer a comprovação referida no item 15.3. acima ou quando, injustificadamente, recusar-se a assinar o Contrato no prazo e condições estabelecidas por este Edital, convocar as Licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, assinar o Contrato, sem prejuízo das multas previstas em Edital e no Contrato e das demais cominações legais.
- 15.5. O inteiro teor do Contrato a ser oportunamente firmado encontra-se definido na Minuta Contratual constante do Anexo III deste Edital.
- 15.6. Farão parte do Contrato, independentemente de transcrição, todas as condições constantes do presente Edital e seus Anexos e a proposta apresentada pela Proponente Adjudicatária.
- 15.7. Não será admitida a subcontratação do objeto.



16. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 16.1. O pagamento processar-se-á em conformidade com a Cláusula Quinta da Minuta Contratual – Anexo IV do edital.

17. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 17.1. As despesas decorrentes do presente certame correrão à conta do seguinte Elemento de Despesa:

Projeto/Atividade	Elemento de despesa
Serviços de Telecomunicações	6.2.2.1.1.01.04.09.036
Centro de Custo	
3.4.1.10.400.13 - SEDE - TELEFONE	

18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 18.1. A Licitante será sancionada com o impedimento de licitar e contratar com a União e será descredenciada no Sicaf e no Cadastro de Fornecedores do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Mato Grosso do Sul – Crea-MS, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantido o direito prévio da citação e a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações legais e de multa de 10% (dez por cento) sobre o preço global da sua proposta e demais cominações legais, nos seguintes casos:

- 18.1.1. Cometer fraude fiscal;
 - 18.1.2. Apresentar documento falso;
 - 18.1.3. Fizer declaração falsa;
 - 18.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;
 - 18.1.5. Não assinar o Contrato no prazo estabelecido;
 - 18.1.6. Deixar de entregar a documentação exigida no certame;
 - 18.1.7. Não mantiver a proposta;
 - 18.1.8. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - 18.1.9. Falhar ou fraudar na execução do Contrato.
- 18.2. Para os fins do item 18.1.4, reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos arts. 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei n. 8.666/1993.
- 18.3. As demais sanções e penalidades a serem aplicadas encontram-se delimitadas na Minuta Contratual (Anexo IV) e no Termo de Referência (Anexo I), ora anexados.



19. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 19.1. Este Edital estará à disposição dos interessados nos locais indicados no preâmbulo.
- 19.2. Todos os horários estabelecidos neste Edital, no aviso e durante a Sessão Pública observarão, para todos os efeitos, o horário de Brasília/DF, inclusive para contagem de tempo e registro no Sistema Eletrônico e na documentação relativa ao certame.
- 19.3. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à Sessão Pública do Pregão constarão de Ata divulgada no Sistema Eletrônico.
- 19.4. O presente Edital e seus Anexos, bem como a proposta da Licitante vencedora, farão parte integrante do Contrato independentemente de transcrição.
- 19.5. Ao Presidente do Crea-MS compete anular este Pregão por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, e revogar o certame por considerá-lo inoportuno ou inconveniente diante de fato superveniente e em face de razões de interesse público, mediante ato escrito e fundamentado.
 - 19.5.1. A anulação do Pregão induz à do Contrato.
 - 19.5.2. As Licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito da CONTRATADA de boa-fé de ser ressarcida pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do Contrato.
- 19.6. É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior competente, em qualquer fase da Licitação:
 - 19.6.1. A promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e/ou habilitação;
 - 19.6.2. Solicitar o original de qualquer documento, sempre que tiver dúvidas e/ou julgar necessário para a eficiente elucidação de eventuais questionamentos;
 - 19.6.3. Dirimir no ato, quaisquer controvérsias fúteis e improcedentes, que bem indiquem a intenção dos seus autores de impedir, fraudar ou perturbar os atos licitatórios;
 - 19.6.4. Relevar erros formais ou simples omissões em quaisquer documentos, para fins de habilitação e classificação da Proponente, desde que sejam irrelevantes, não firam o entendimento da proposta e o ato não acarrete violação aos princípios da Licitação;
 - 19.6.5. Convocar Licitantes para quaisquer esclarecimentos porventura necessários ao entendimento de suas propostas;
 - 19.6.6. Desclassificar as propostas que não atenderem às exigências contidas neste Edital.



- 19.7. No julgamento das propostas e na fase de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos e a sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em Ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.
- 19.8. Caso os prazos definidos neste Edital não estejam expressamente indicados na proposta, eles serão considerados como aceitos para efeito de julgamento deste Pregão.
- 19.9. Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória n. 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e/ou cópias autenticadas em papel.
- 19.10. Em caso de divergência entre normas infra legais e as contidas neste Edital, prevalecerão as últimas.
- 19.11. As Licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o Crea-MS não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 19.12. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 19.13. As Licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da Licitação.
- 19.14. Após a apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo decorrente de fato superveniente devidamente comprovado e que venha a ser aceito pelo Pregoeiro.
- 19.15. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a Sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e endereço eletrônico anteriormente estabelecidos, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em sentido contrário.
- 19.16. O desatendimento das exigências formais não essenciais não importará no afastamento da Licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da Sessão Pública de Pregão.
- 19.17. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.



- 19.18. Este Edital subordina-se às Leis n. 10.520/2002, 8.666/1993, 8.078/1990, LC n. 123/2006, Lei n. 11.488/2007, aos Decretos n. 10.024/2019 e 8.538/2015, bem como às demais normas aplicáveis ao objeto deste certame.
- 19.19. A homologação do resultado desta Licitação não implicará em direito à contratação da CONTRATADA para o fornecimento do objeto licitado. O compromisso de fornecimento só estará caracterizado mediante o ajuste do respectivo Instrumento Contratual.
- 19.20. A adjudicatária está obrigada a aceitar, nas mesmas condições propostas, os acréscimos ou supressões determinados pelo Crea-MS de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor adjudicado, na forma do art. 65, da Lei n. 8.666/1993.
- 19.21. O pedido de vista dos autos do processo eletrônico ao qual corresponde esta Licitação deverá ser solicitado via e-mail, exclusivamente para o endereço eletrônico cpl@creams.org.br, e a liberação de acesso se fará via e-mail para o solicitante.
- 19.22. A apresentação da proposta de Licitação fará prova de que a Licitante:
- 19.22.1. Examinou criteriosamente todos os documentos deste Edital e seus Anexos, que os comparou entre si e obteve do Crea-MS as informações necessárias, antes de apresentá-la;
- 19.22.2. Conhece todas as especificações e condições para o fornecimento do objeto;
- 19.22.3. Considerou que os elementos desta Licitação permitiram a elaboração de uma proposta totalmente satisfatória.
- 19.23. O Pregoeiro, durante a Sessão Pública, não efetuará qualquer contato com as Licitantes que não seja no âmbito do Sistema Eletrônico.
- 19.24. Face à natureza de entidade autárquica federal do Crea-MS, a Justiça Federal, Seção Judiciária de Mato Grosso do Sul – Subseção Judiciária de Campo Grande, é o foro competente para dirimir eventuais dúvidas ou litígios oriundos do presente Edital, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou possa vir a ser.

Campo Grande/MS

ENG. AGRIM. VÂNIA ABREU DE MELLO
PRESIDENTE DO CREA-MS



Documento assinado eletronicamente por **VANIA ABREU DE MELLO, Presidente**, em **27/12/2023**, às **09:47**, conforme horário oficial de Campo Grande, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [DECRETO Nº 8.539, DE 8 DE OUTUBRO DE 2015](#)



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

PREGÃO ELETRÔNICO N. 016/2023

PAe N. P2023/103963-2

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

- 1.1. O presente Termo de Referência tem como objeto à contratação de empresa especializada na prestação de Serviços de telefonia digital VoIP (Voz sob protocolo de Rede) para atender às necessidades do Crea-MS, conforme especificações constantes neste Termo de Referência e Estudo Técnico Preliminar (ETP) realizado (Anexo I-A deste documento).
- 1.2. As especificações detalhadas do objeto deste Edital constam na tabela abaixo, os quais fazem parte integrante desse Termo, com orientações e dados objetivos para às licitantes elaborarem suas propostas:

Serviço mensal		Serviço anual
Descrição do Serviço/ Equipamento	Qtd.	Qtd.
Valor da Assinatura do PABX	1	12
Aparelho VOIP – Com Fio	85	1.020
Aparelho VOIP – Sem Fio	5	60
Descrição do Serviço - Minutagem	Qtd.	Qtd.
Serviço Telefônico Fixo Comutado Local Fixo-Fixo (Chamadas On Net)	Ilimitadas	Ilimitadas
Serviço Telefônico Fixo Comutado Local Fixo-Fixo (Chamadas Locais)	6.000	72.000
Serviço Telefônico Fixo Comutado de Longa Distância Nacional, Fixo-Fixo.	2.000	24.000
Serviço Telefônico Fixo Comutado Local Fixo-Móvel (VC1) (Chamadas Locais)	1.500	18.000
Serviço Telefônico Fixo Comutado de Longa Distância Nacional, Fixo-Móvel (VC2-FM e VC3-FM).	500	6.000

2. DA JUSTIFICATIVA

- 2.1. O Crea-MS possui um serviço de telefonia VoIP, que tem atendido as expectativas do Conselho, no entanto a contratação com a empresa prestadora está sendo finalizada, necessitando de uma nova contratação.



- 2.2. A atual solução de telefonia VoIP do Crea-MS deixará de receber suporte técnico em outubro do corrente ano, atingindo o ápice de renovações, sendo necessárias ações visando garantir a disponibilidade do referido recurso tecnológico.
- 2.3. Contar com a solução de telefonia VoIP é de extrema importância para o Conselho, já que sua interrupção causará cessação de serviços essenciais do Crea-MS, atingindo todos os departamentos do Conselho.
- 2.4. Nesse tempo que tivemos o serviço de telefonia VoIP tivemos experiências boas e ruins que queremos melhorar com a nova contratação.
- 2.5. Entre as principais justificativas para essa transição, destacam-se:
 - a) Redução dos custos de telefonia, especialmente em chamadas de longa distância e internacionais;
 - b) Melhoria na qualidade das chamadas e maior flexibilidade nas comunicações;
 - c) Integração simplificada com outras tecnologias de comunicação, como videoconferências e mensagens instantâneas;
 - d) Facilitação da mobilidade dos empregados do Crea-MS, permitindo a realização de chamadas de qualquer lugar com acesso à internet;
 - e) Possibilidade de implementação de recursos avançados, como atendimento automático, gravação de chamadas e relatórios de desempenho;
 - f) Integrar e padronizar os recursos e telefonia das unidades (sede e inspetorias), permitindo a gerência e o monitoramento centralizado de falhas e de desempenho;
 - g) Disponibilizar informações precisas e tempestivas para o gerenciamento de despesas com ligações telefônicas;
 - h) Implementar novas funcionalidades, como integração com outros serviços, bilhetagem e auditoria das ligações (relatórios de atividade do ramal);
 - i) Implementação de “Contact Center”;
 - j) Atualização tecnológica da infraestrutura de telefonia;
- 2.6. Diante do cenário exposto e visando garantir a continuidade de serviço essencial no âmbito do Crea-MS, se faz necessário a contratação do referido serviço, evitando que o órgão corra o risco de ficar com a solução inoperante, o que poderá acarretar sérios prejuízos aos seus serviços;



2.7. São pontos passíveis de revisão as formas de mensuração dos serviços, às penalidades impostas às empresas dentre outras necessidades existentes levantadas pelos fiscais de contrato e usuários finais.

2.8. Da justificativa para enquadramento como bem e serviço comum:

2.8.1 O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de bens/serviços comuns de que trata a Lei n. 10.520/2002 e o Decreto n. 5.450/2005, por possuir padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos, mediante as especificações usuais do mercado, podendo, portanto, ser licitado por meio da modalidade Pregão.

2.8.2. Nesse sentido, colecionamentos aqui o entendimento do Tribunal de Contas da União, acerca da aplicação de multa, exarado por meio do Acórdão n. 2064/2013 – 2ª Câmara, TC 044.818/2012-2, rel. Min. ANA ARRAES, 11.04.2013:

“6. De fato, o conceito de “bens e serviços comuns” tem sido rotineiramente abordado pelo Tribunal. A jurisprudência é de que tal conceito não está ligado à complexidade do objeto, mas à possibilidade de seus padrões de desempenho e qualidade serem definidos objetivamente no edital, por meio de especificações usuais de mercado, consoante a definição legal. A avaliação deve ser feita nos casos concretos, de acordo com as condições fáticas colocadas.”

2.9. Da justificativa para à contratação por grupo:

2.9.1. A jurisprudência do TCU estabelece que, em regra, deve-se utilizar à adjudicação por item e não por preço global ou em lotes, contudo serviços e/ou materiais similares ou que possuam à mesma natureza poder ser agrupados em lote/grupo, desde que este agrupamento não eleve os custos da contratação de forma global, nem tampouco afete à integridade do objeto pretendido ou comprometa à perfeita execução do mesmo.

2.9.2. O não parcelamento do objeto em itens, nos termos do art. 23, §1º, da Lei n. 8.666/1993, no caso do Grupo 01, se demonstra técnica e economicamente viável e não tem a finalidade de reduzir o caráter competitivo da licitação, visa, tão somente, assegurar a gerência segura da contratação, e principalmente, assegurar, não só a mais ampla competição necessária em um processo licitatório, mas também, atingir a sua finalidade e efetividade, que é a de atender a contento as necessidades da Administração Pública.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. O VoIP é um protocolo que permite transmitir a voz pela rede de computadores. Ele está presente em diversos aplicativos do nosso cotidiano e nas empresas através de aplicativos como Skype, Teams, Zoom, Facebook e o Whatsapp;



3.2. Vantagens da Telefonia VoIP:

- a) Redução de Custos: Existe a possibilidade de identificar a rota de saída de menores custos e se conectar com diversas operadoras, já que estão com preços elevados. De acordo com pesquisas, em relação a telefonia tradicional a economia pode chegar em até 80% (oitenta por cento);
- b) Mobilidade: A telefonia IP, através do VoIP, permite que a utilização de apenas uma conexão com a internet você se conecte aos PABX de qualquer lugar do mundo, como também com operadoras VoIP de qualquer lugar do mundo encurtando as distâncias, sendo possível a utilização do mesmo ramal da empresa, nos notebooks e celulares dos empregados;
- c) Integrações: As centrais telefônicas IP podem conversar com vários outros sistemas de suas empresas, permitindo integração a personalização da experiência do seu funcionário e cliente ao utilizarem os telefones, como CRM, gerenciador de vendas, Contact Center;
- d) Comunicações com outros PABX IP: Utilizando da tecnologia do PABX IP é possível criar uma comunicação qualquer sendo que outro utilize a mesma tecnologia, tornando assim a comunicação entre eles a custo zero, apenas utilizando a internet das duas localidades. Esta funcionalidade é indispensável quando se tem mais de uma unidade da empresa, como exemplo podemos citar às inspetorias que se comunicam com o Regional e vice-versa;
- e) Funcionalidades ampliadas: Quase todas as funcionalidades de um PABX convencional estão presentes também na telefonia IP. Caixa Postal, atribuições automáticas de chamadas, filas, gravação das ligações, siga-me, etc;
- f) Flexibilidade: Soluções de códigos abertos que funcionam muito bem, sendo necessário o aprendizado de ferramentas, habilidades com desenvolvimento de software e conhecimentos de rede e sistemas operacionais.
- g) Atualização de Tecnologia: Tendo em vista que o Crea-MS já possui um serviço de telefonia VoIP, se torna mais fácil sua atualização para uma nova versão, com mais recursos disponíveis, como por exemplo o serviço de Call Center;

4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

- 4.1. A empresa vencedora do certame deverá oferecer o Tronco SIP completo, com todas as ferramentas, gerenciamento e configurações, com software de controle de gestão da tecnologia até o cliente final, através dos aparelhos telefônicos compatíveis e especificados neste termo;



- 4.2. Serviço DDR (Discagem Direta a Ramal) deverá ser prestado através de fornecimento de circuitos digitais, padrão SIP, e disponibilizado de faixa de números de ramais pertencentes a numeração pública regulada pela Anatel;
- 4.3. Permitir a conexão com código não geográfico 0800 e código tridígito de serviços de utilidade pública e de emergência, no sistema de tarifação reversa;
- 4.4. Permitir a portabilidade de acordo com a Regulamentação da Anatel, da faixa de ramais DDR e dos códigos não geográficos 0800 e tridígitos;
- 4.5. Os Troncos SIP deverão ser configurados de tal forma a permitir a origem e recebimento de chamadas locais, de longa distância nacional e internacional, destinadas ou originadas de telefones fixos ou móveis;
- 4.6. Os Troncos SIP deverão ser configurados para o estabelecimento de no mínimo 50 (cinquenta) ligações telefônicas simultâneas;
- 4.7. No caso de expansões, a nova faixa de numeração deve ter preferencialmente o mesmo prefixo, caso não seja possível, devem ser entregues em novo tronco de faixas contínuas e sequenciais às faixas instaladas;
- 4.8. Deve ser preservado a numeração existente, ou seja 0800 368 1000 e (67) 3368-1000, bem como a numeração de ramais existentes;
- 4.9. Deverá ser reservado pela operadora, subsequente às faixas licitadas, um mínimo de 100 posições DDR em caráter de reserva técnica para atender necessidades de expansões emergenciais;
- 4.10. Os ramais do serviço DDR poderão ser liberados para permitir chamadas locais, interurbanas e internacionais para telefones fixos ou móveis, a pedido da CONTRATANTE;
- 4.11. A quantidade de minutos utilizados no serviço local está determinada na planilha de formação de preços informada no item 1.2 deste Termo de Referência;
- 4.12. Os Feixes Digitais poderão utilizar o protocolo R2D ou ISDN, dependendo dos equipamentos instalados, os protocolos serão informados na solicitação de instalação;
- 4.13. Havendo mudança de tecnologia, de R2D para ISDN ou vice-versa, a manutenção pré-existente deverá ser mantida;
- 4.14. Serviço de PABX com Ramais IP Virtuais Intragrupo – Este serviço corresponde ao fornecimento de ramais virtuais com as características a seguir detalhadas para unidades com demandas iguais ou superiores a 5 (cinco) linhas:



- 4.14.1. Características Gerais: A solução de PABX Virtual deve ser baseada em protocolo SIP, conforme RFC 3261, incluindo serviço de telefonia avançada STFC. A comunicação entre ramais instalados no Crea-MS não deverá ser tarifada;
- 4.14.2. Serviços ofertados: A solução de PABX Virtual deverá ofertar no mínimo ou contemplar os seguintes serviços, conforme tabela abaixo:

SERVIÇOS OFERTADOS	
<ul style="list-style-type: none"> ● Caixa Postal; ● Callback; ● Gravações; ● Park / Unpark; ● Salas de Conferência; ● Roteamento de Chamadas; ● Data e Hora; 	<ul style="list-style-type: none"> ● Relatórios Completos; ● Transferência automática para o Sistema de Pesquisa de Satisfação; ● Diversas estratégias de entrega de chamadas aos agentes da Fila ● Papa Fila (prioridade de chamadas da Fila); ● Discador Preditivo ● Importação de Mailing;
<ul style="list-style-type: none"> ● Números Portados; ● Siga-me; ● Escritório Remoto; ● Grupo de Busca; ● Encaminhamento de Chamadas; ● Árvore de Ura; ● Pesquisa de Satisfação; ● Clique para Ligar; ● CDR; ● APIs para Integrações; ● Suporte para todas as operadoras; ● Gerenciamento de Filas; ● Dashboard em tempo real; ● Música em espera customizável para cada chamada na fila; ● Rediscagem automática; 	<ul style="list-style-type: none"> ● Avançado Sistema de Detecção de Atendimento Humano; ● Relatórios em Tempo Real; ● Conferências: ● Salas de Conferência; ● Ad-Hoc; ● Sistema Avançado de Roteamento: ● Data e Hora; ● Número do Chamador; ● Número de Destino; ● Operadora; ● Endpoints: ● Aparelho IP ● Softphone ● WebPhone

- 4.14.3. Serviços Básicos: Entende-se por SERVIÇOS BÁSICOS, todos os serviços que a CONTRATADA deverá oferecer compulsoriamente em seu modelo de solução de PABX Virtual, conforme descritos no item II Serviços Ofertados. Abaixo segue-se um detalhamento dos Serviços Básicos compulsórios ao sistema de PABX Virtual:
- a) Portal Web para administração dos serviços com pelo menos 2 (dois) níveis de administração. Nível Administrador da Empresa e Nível Ramal;
 - b) Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades;



- c) O Serviço de áudio via rede pública deve utilizar o Codec G.711;
- d) Desvio incondicional de chamadas (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular);
- e) Desvio de chamada em caso de ocupado (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado);
- f) Desvio de chamada por não atendimento (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender ao telefone);
- g) Desvio de chamada quando indisponível (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando seu terminal estiver indisponível);
- h) Autenticação (realizada no momento do registro do telefone IP. Este procedimento garante que o usuário do aparelho é autorizado a acessar o serviço);
- i) Retorno de chamada (permite retornar a chamada de seu aparelho mesmo que não tenha sido atendido);
- j) Serviço de chamada em espera;
- k) Serviço de conferência a três;
- l) Transferência de chamadas;
- m) Identificação do número chamador (BINA);
- n) Identificação do número conectado;
- o) Restrição de identificação do número de origem (Número de A); (permite impedir que seu número seja mostrado ao ligar para outros números);
- p) Log de chamadas (Apresenta listagem das últimas chamadas realizadas);
- q) Rediscagem do último número;
- r) Bloqueio de chamadas recebidas internas, externas e a cobrar por terminal;
- s) Bloqueio de chamadas originadas LDN, LDI de chamadas para celular e de chamadas para 0300, 4004, 0500 e 0800 por terminal;



4.14.4. Serviços Avançados: A CONTRATADA deverá fornecer além dos SERVIÇOS BÁSICOS descritos acima às facilidades apresentadas a seguir de forma compulsória como SERVIÇOS AVANÇADOS:

- a) Serviço de Cadeado Eletrônico (solicita código para fazer chamadas);
- b) Retorno automático de chamada (permite solicitar uma notificação quando uma linha ocupada se torna disponível, um toque distinto será utilizado para notificação quando o usuário estiver disponível);
- c) Serviço de Chamada em Espera ou Recuperar Automaticamente uma Chamada (método alternativo para colocar chamadas em espera e recuperá-las. Essa facilidade é muito útil para função de atendente ou usuário que tenha que lidar com um volume alto de ligações entrantes);
- d) Captura de chamada estacionada (permite que o usuário coloque chamadas em espera e recupere chamadas dentro do grupo de chamadas que ele pertence);
- e) Captura de grupo (permite que o usuário capture e atenda uma chamada que está tocando em um ramal diferente do seu, desde que esses dois ramais estejam em um mesmo grupo de captura configurado pelo administrador);
- f) Captura individual (permite que um usuário atenda uma chamada destinada a outro ramal, digitando o código da facilidade seguido do ramal que está recebendo a chamada a ser capturada);
- g) Música para chamadas em retenção e em espera. Deve ser permitido o upload das músicas pelo Portal de Administração;
- h) Configuração de não perturbe;
- i) Toque simultâneo (permite que um usuário possua múltiplos números tocando simultaneamente quando uma chamada é recebida);
- j) Discagem rápida discando as teclas de 0 a 9;
- k) Discagem rápida até 99 números;
- l) A CONTRATADA deverá fornecer serviço de troca de mensagens “chat” com usuários que a provocarem através de números previamente cadastrados e divulgados;
- m) O serviço de mensagens deverá ser disponibilizado através de serviços de “WhatsApp”, “Facebook” e “Instagram” e “Telegram” credenciados e contratados de forma oficial através de suas plataformas de comunicação;



- n) Estes serviços não poderão ser sensibilizados pela empresa e sim somente responder aos questionamentos de clientes.
- o) A CONTRATADA deverá fornecer serviço de “Retorno de Chamadas” (CALLBACK) para registro e/ou eventual retorno de chamadas recebidas com possibilidades de encaminhamento de atendimento para Filas de “Contact Center”, Menu’s de URA, Serviços de reprodução de áudios ou encaminhamento para Grupos de Ramais específicos dentro do sistema;
- p) A CONTRATADA dentro do serviço de “Retorno de Chamadas” (CALLBACK), deverá também prover disponibilidade de acesso a:
 - i. Base de Dados;
 - ii. Configuração;
 - iii. Discagens;
 - iv. Registro de Chamadas.

4.14.5. Sistema de Central de Atendimento (“Contact Center”): A solução de “Contact Center” deve conter todas as características apresentadas a seguir e deverá ser fornecida com todo o hardware e software necessário, bem como licença de uso por tempo determinado em contrato e garantir o pleno funcionamento de toda operação da Central de Atendimento. O “Contact Center” deve obrigatoriamente atender os itens a seguir:

- a) Ser do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação de Voz;
- b) As posições de Atendimento (PA’s) devem ser digitais e equipadas com software de Console de Atendimento;
- c) O “Contact Center” deve ser licenciado para no mínimo 15 (quinze) PA’s com possibilidade de ampliação mediante novas contratações;
- d) O sistema de “Contact Center” fornecido pela LICITANTE deve possuir as mídias de voz, chat e e-mail;
- e) A CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento do headset necessário para utilização do Console de Atendimento e da Supervisão;
- f) Estar integrado ao Sistema de Comunicação de Voz ofertado, de forma a compartilhar o entroncamento desta com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC);



- g) Disponibilizar sistema de supervisão e relatórios, sendo que os dados históricos do sistema devem ser armazenados em um banco de dados, o qual pode ser interno ou externo ao equipamento;
- h) Suportar a implementação de novos modelos relatórios (a serem disponibilizados pela Contratada, e mediante avaliação e nova contratação);
- i) Possibilidade de emissão de relatórios de CONTACT CENTER conforme abaixo:
 - i. Agente Histórico;
 - ii. Agentes;
 - iii. Chamadas Abandonadas;
 - iv. Chamadas Atendidas;
 - v. Chamadas Realizadas;
 - vi. Consolidação dos Agentes do Call Center;
 - vii. CTI e WEBPHONE;
 - viii. Dashboards;
 - ix. Estado do Agente;
 - x. Fila Performance (Desempenho);
 - xi. Fila Receptiva;
 - xii. Filas;
 - xiii. Histórico das Tabulações;
 - xiv. Histórico de transferências do Call Center;
 - xv. HMM;
 - xvi. Lista de Pausas;
 - xvii. Pausas;
 - xviii. Registro de Chamadas;
 - xix. Tabulação.
- j) Possuir ferramenta de roteamento inteligente capaz de atender às exigências específicas de um centro de atendimento multimídia, incluindo roteamento inteligente baseado em habilidades para as mídias: voz, chat e e-mail;
- k) Permitir requerimento de roteamento aplicado a cada mídia de comunicação: voz, e-mail e chat;



- l) Todas as interações do “Contact Center”, independente da mídia de comunicação (voz, e-mail, chat) deverão ser gerenciadas e direcionadas através de uma fila única, com a possibilidade de priorização entre as mídias. Deverá ser possível a criação de perfis de atendimento, onde estes perfis determinarão a alteração dos requisitos de habilidades em função do tempo que a chamada está em fila. O “Contact Center” deverá possibilitar a configuração das mídias: voz, chat e/ou e-mail a fim de que possa ter a supervisão e os relatórios unificados, agrupando as informações de todas as mídias;
- m) Deverá ser possível definir o algoritmo usado para distribuição das chamadas por mídia, podendo ser:
 - i. Agente com maior tempo livre;
 - ii. Agente com menor tempo de ocupação;
 - iii. Agente mais qualificado;
 - iv. Melhor Agente possível;
- n) Deverá ser possível definir dispositivos de transbordo baseados em horário de atendimento, tamanhos e tempos de fila;
- o) Deverá ser possível definir tempos de classificação de chamadas, pós-atendimento, tempo previsto para atendimento da chamada;
- p) Deverá ser possível parametrizar o tempo utilizado para o cálculo do nível de serviço individualmente, por mídia;
- q) Deverá ser possível definir os horários de atendimento para cada dia da semana, sábados, domingos e feriados. Deverá ser possível definir as listas de feriados ou dias especiais e os horários de atendimentos para estes dias;
- r) Deverá ser possível definir classificações de chamadas gerais e específicas;
- s) Cada agente poderá atender diferentes mídias na mesma aplicação. O “Contact Center” deverá possuir aplicação que permita que várias informações entrantes sejam identificadas para facilitar e tornar o direcionamento mais eficiente. A aplicação para atendimento das chamadas pelos agentes (PA’s) deverá ser Web, ou seja, utilizada via browser;
- t) O “Contact Center” deverá possuir uma ferramenta de administração e configuração (supervisora) que permita que os gerentes e supervisores ajustem facilmente as regras de roteamento, assim como os perfis de agentes, em tempo real. Este aplicativo deverá ser utilizado para administrar todos os tipos de mídias de comunicação suportadas pelo ambiente de atendimento. A



- aplicação para administração e supervisão deverá ser Web, ou seja, utilizada via browser;
- u) Na ferramenta de administração, poderão ser criados perfis de acesso, que é dado a cada usuário do sistema (agentes, supervisores/administradores) permitindo acesso apenas a funcionalidades específicas;
 - v) O sistema proposto deverá possuir ferramenta de extração de relatórios capaz de compilar e mostrar relatórios históricos detalhados relacionados a todos os aspectos das atividades do “Contact Center” e das PA’s. A aplicação para extração de relatórios deverá ser via Web, ou seja, utilizada via browser e integrada com a aplicação de supervisão e configuração;
 - w) Deverá possuir uma ferramenta de supervisão onde os supervisores poderão acompanhar o desempenho de cada serviço do “Contact Center”, agente ou time, bem como permitir as operações:
 - i. Alterar estado dos agentes;
 - ii. Alterar tipo de pausa em que se encontram os agentes;
 - iii. Deslocar agentes;
 - iv. Editar configurações dos agentes;
 - v. Monitorar agentes;
 - vi. Intercalar agentes;
 - vii. Enviar mensagens instantâneas para todos os agentes ou agente específico ou times.
 - x) Deverá permitir visualizar, salvar e imprimir cada relatório, bem como programar relatórios para serem gerados automaticamente em horários e datas preestabelecidos;
 - y) As posições de supervisora devem ser gerenciadas com software de Console de Supervisão. Devem ser licenciadas no máximo 10 (dez) supervisoras com possibilidade de ampliação mediante a nova contratação;
 - z) O “Contact Center” deverá permitir uma ferramenta de atendimento na tela do agente. Esta ferramenta deverá ser dada a cada agente uma estação de trabalho com voz e dados totalmente integrados, incluindo screenpop (exibição de informações sobre as chamadas sendo recebidas e diferenciadas por mídia) para todas as mídias;

- aa) O “Contact Center” proposto deverá permitir a implantação de um método de atendimento via Web com as seguintes características mínimas:
 - i. Sessões de atendimento em tempo real (chat);
 - ii. Suportar navegação simultânea PA/Usuários;
 - iii. Permitir roteamento inteligente com base nos perfis de habilidades de todos os PA (agente);
- bb) O “Contact Center” deverá ter suas interfaces acionadas por menus em Português;
- cc) O “Contact Center” deve suportar a funcionalidade de discador automático, possibilitando ao supervisor a elaboração de campanhas para geração de chamadas automáticas (voz), nos casos em que o “Contact Center” possua uma redução das atividades receptivas de voz. O “Contact Center” deve suportar a escolha de algoritmo de discagem entre Predictive, Power Dialing, Agent Ready e Preview;
- dd) O “Contact Center” deverá possuir a solução CALLBACK, onde as chamadas de voz que não forem atendidas (mediante um tempo em fila pré-configurado) devem ser transbordadas para esta aplicação, onde fará o agendamento destes números, divulgando uma mensagem ao usuário da mídia voz informando o sucesso/falha deste agendamento;
- ee) A geração de chamadas de voz dos números registrados no CALLBACK, deve ficar a critério do supervisor, que será responsável por ativar ou desativar a aplicação;
- ff) Na parametrização do CALLBACK, deverá ser possível definir regras de reagendamento, ou seja, quantas vezes e qual o intervalo de tempo, que o sistema deve tentar chamar a assinante para os casos:
 - i. Linha ocupada;
 - ii. Não atende;
 - iii. Abandono;
 - iv. URA/Secretária Eletrônica;
 - v. Fax.
- gg) O “Contact Center” deverá possuir pré-atendimento de e-mail, ou seja, a possibilidade de enviar um e-mail ao originador informando o recebimento deste e demais informações sobre o atendimento que será feito;



- hh) O “Contact Center” deverá possuir a habilitação nas posições de atendimento, padra utilização das mídias sociais Telegram e Messenger no Console de PA. O “Contact Center” deverá efetuar a gravação desta mídia;
- ii) O “Contact Center” deve ser licenciado para que todos os PA’s possam operar com até quatro janelas simultâneas de chat;

4.15. Terminais:

- a) A solução deve ser disponibilizada a partir de conexão dedicada em SIP entre o CONTRATANTE e a rede de serviço da CONTRATADA, garantindo a qualidade do serviço de voz;
- b) A entrega deve considerar todos os elementos de conexão de rede entre a rede do CONTRATANTE e a rede da CONTRATADA sendo entregue em porta Ethernet no local da disponibilização do serviço;
- c) A solução deve disponibilizar ATAs (Analog TelephoneAdapter) e aparelhos para TELEFONES IP com e sem fio, de forma de comodato sem nenhum custo adicional;
- d) A CONTRATADA deverá fornecer os aparelhos até os quantitativos informados neste Termo de Referência;
- e) Para os sites atualmente com tecnologia analógica e que não possuam rede estruturada de voz ou que necessitem de aparelhos analógicos de fax ou sem fio, o serviço será entregue em conexão RJ-11 através de ATA’s ou IAD’s, com portas FXS, com as seguintes características:
 - i. 1 porta LAN 10/100/1000 Mbps RJ45;
 - ii. 1 porta WAN 10/100/1000 Mbps RJ45;
 - iii. 2 portas telefonia FXS RJ11, com 2 números de telefones independentes;
 - iv. As saídas padrões de telefone permite conectar telefones comuns com e sem fio, Centrais de Telefônicas (PABX) ou aparelhos de FAX;
 - v. Compatível com as funções telefônicas: identificação de chamada, chamada em espera, correio de voz, etc;
 - vi. Suporte DHCP;
 - vii. Suporte SIP;
 - viii. Suporte a múltipla compreensão de voz G.711, G.726, G.729 e G.723;
 - ix. Protocolo de voz: SIP V2;



- x. Frequência de toques (REN): 10 Hz a 40 Hz;
 - xi. Suporte a ligações identificadas FSK, DTMF e FSK VMWI;
 - xii. Suporte a atualização remota de firmware.
- f) Para os sites que possam receber os aparelhos para telefones IP com fio, serão fornecidos aparelhos homologados pela ANATEL, com as seguintes características:
- i. Display LCD gráfico de no mínimo 128 X 64 pixels;
 - ii. Suportar vários idiomas, preferencialmente em PT-BR;
 - iii. Possuir no mínimo 4 teclas programáveis (via software);
 - iv. Possuir no mínimo 2 teclas de linha;
 - v. Possuir no mínimo 6 teclas de navegação;
 - vi. Possuir ajuste de volume, viva-voz, interrupção de som (mudo), fone de ouvido, caixa de mensagens, menu, catálogo telefônico, serviço, retenção (hold), rediscagem, conferência e transferência;
 - vii. Protocolo VOIP: SIP 2.0;
 - viii. Protocolo de rede: HTTP, BOOTP, FTP, TFTP, IEEE802.1Q;
 - ix. Qualidade do Serviço: TOS, Jiffer Buffer, VAD, CNG, G.168 (32ms);
 - x. Decodificação de voz: Codecs: G.723.1, G.729 A/B, G.711 A/U, G.722;
 - xi. Possuir 2 portas RJ45 Gigabit Ethernet como Interfaces LAN/PC;
 - xii. Atribuição de IP: IP estático, DHCP, PPPoE;
 - xiii. Cliente DNS, VPN (L2TP), VLAN/Qos;
 - xiv. Voz HD: HD Codec/Handset/Speaker (Full-duplex);
 - xv. Disponível o modo de alça, fone de ouvido e viva-voz;
 - xvi. Suportar fones de ouvido PS2 ou RJ9(4P4C);
 - xvii. Ajuste separado de volume de 9 níveis;
 - xviii. Indicador de status das linhas;
 - xix. Configurável para encaminhamento de chamadas quando necessário, ocupado ou sem resposta;
 - xx. Linha direta (imediatamente/atraso);
 - xxi. Chamada em espera, fila de chamadas, comutação de linha;



- xxii. Encaminhamento de chamada, transferência de chamada, retenção de chamada, atenção de chamada, retorno de chamada;
 - xxiii. Discagem de uma tecla, rediscagem;
 - xxiv. Discagem rápida diretamente do telefone, discagem direta do registro de chamadas;
 - xxv. Conferência de 3 vias, SIP MESSAGE (Instant Message);
 - xxvi. DnD, Lista negra;
 - xxvii. Correio de voz, prompt de voz, mensagem de voz;
 - xxviii. BLF, BLA, discagem rápida;
 - xxix. Atualização: HTTP/TFTP/FTP Auto provisão/TR069;
 - xxx. Configurações: Telefone/Web/Auto provisão/TR069;
 - xxxi. Depuração: Telnet/Telefone/Web;
 - xxxii. Adaptador de energia: entrada CA100~240V e saída CC12V/1^a;
 - xxxiii. PoE (IEEE 802.af);
 - xxxiv. Certificação Anatel.
- g) Para os sites que possam receber os aparelhos para Telefones IP sem fio, serão fornecidos aparelhos homologados pela ANATEL, com as seguintes características:
- i. Aparelho telefônico sem fio padrão DECT para conexão com base de telefonia DECT do tipo IP;
 - ii. Deve resistir a quedas de até 1 metro de altura sem apresentar danos ou falhas que impeçam o funcionamento;
 - iii. Deve suportar áudio de alta qualidade através do codec G.722 e áudio para banda estreita do codec G.726;
 - iv. Operar na frequência reservada para o padrão DECT no Brasil: 1910 a 1920 MHz;
 - v. Para garantir total compatibilidade, o aparelho deverá ser da mesma marca da base;
 - vi. Possuir tela colorida;
 - vii. Possuir toques polifônicos com, no mínimo, 5 (cinco) níveis de volume;
 - viii. Possuir viva-voz com áudio em alta definição;



- ix. Possuir conector de 2,5 ou 3,5 mm para conexão de fone de ouvido;
 - x. Possuir teclas de navegação, de atendimento e encerramento de chamadas;
 - xi. Possuir bateria com capacidade mínima para 7(sete) horas de conversação e 70(setenta) horas em repouso;
 - xii. Possuir agenda local para armazenamento de, no mínimo, 50 (cinquenta) contatos telefônicos;
 - xiii. Possuir interface com suporte ao idioma português;
 - xiv. Possuir tecnologia de cancelamento de ruído;
 - xv. Deve ser fornecido com carregador de mesa bivolt;
 - xvi. Garantia mínima de 12 (doze) meses;
 - xvii. Servidor: A CONTRATADA disponibilizará todo o hardware necessário e seus respectivos licenciamentos para a solução completa e disponibilidade do PABX, sendo devidamente instalado e configurado no Departamento de Tecnologia da Informação (DTI), comprometendo-se em obedecer a padronização e manter a segurança existentes no DTI.
- h) Os demais softwares ou aplicativos necessários para o funcionamento da solução devem ser fornecidos pela empresa vencedora da licitação;

4.16. Requisitos da Solução:

- a) Todos os equipamentos, produtos, peças ou softwares necessários à contratação devem ser novos e de primeiro uso e não constar, no momento da apresentação da proposta, em listas de “end of sale” end of support” ou “end of life” do fabricante, ou seja, não poderão ter previsão de descontinuidade de fornecimento, suporte ou vida, devendo estar em linha de produção do fabricante;
- b) Os softwares ofertados devem ser instalados em sua versão mais estável e atualizados e devem ter cobertura por meio de contrato de garantia de suporte e atualização de versão durante a vigência do contrato. Da mesma forma, os equipamentos fornecidos, incluindo o firmware, também devem ter cobertura por contratos de garantia do fabricante;
- c) A solução integrada de comunicação utilizando a tecnologia VoIP, doravante chamada de solução de telefonia IP, deve estar equipada com todos os elementos necessários ao seu perfeito funcionamento, incluindo softwares, aplicações, sistemas operacionais, banco de dados, desenvolvimento e



adaptação de softwares, hardwares, cabos, conectores elétricos e de dados, além de outros materiais que sejam necessários, de modo a permitir acesso às redes públicas e privadas de telefonia de acordo com as funcionalidades definidas no presente Termo de Referência;

- d) Todos os cabos, conversores, conectores e demais elementos necessários para interconectar a solução a rede pública de telefonia e a central telefônica em uso no Crea-MS deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;
- e) Caso a CONTRATADA necessite fornecer hardware e/ou software adicionais não especificados nominalmente neste termo, mas necessários para atender as funcionalidades exigidas, o custo desses elementos deverá fazer parte do preço total ofertado, não onerando a CONTRATANTE;
- f) Somente serão aceitas soluções que utilizem recursos computacionais instalados dentro das dependências do Crea-MS. Não será aceito que partes da solução estejam instalados em ambientes remotos ou, ainda, que qualquer funcionalidade seja dependente de infraestrutura externa para funcionamento;
- g) Todos os itens especificados neste Termo de Referência podem ser de diferentes fabricantes, desde que disponham de todos os elementos necessários ao funcionamento integrado e perfeito com os componentes da solução de telefonia IP, tais como softwares, aplicações, hardwares, cabos, conectores etc.

4.17. Requisitos de Telefonia:

- a) Todo tráfego telefônico, chamadas locais, longa distância nacional e internacional, tanto para fixo ou como para móvel, deve ser encaminhado através da rede STFC da contratada seguindo a regulamentação vigente da Anatel;
- b) A CONTRATADA deve realizar tarifação por tronco-chave ou por ramal;
- c) A CONTRATADA deve fornecer conta detalhada, com ligações fixo-móvel, fixo-fixo, chamadas a cobrar sendo elas locais e interurbanos nacionais e internacionais;
- d) A CONTRATADA deve fornecer Portal Web, disponibilizando detalhes da fatura e permitindo o download.

4.18. DDD e DDI:



- a) Estes serviços pertencem ao conjunto de chamadas originadas em telefones fixos da CONTRATANTE e encaminhada através de rede telefônica de longa distância nacional e internacional cuja escolha de operadora seja através de um CSP.

4.18.1. Características:

- a) As chamadas DDD serão classificadas em quatro grupos: DDD fixo/fixo intra-estadual, DDD fixo/fixo inter-estadual, DDD VC2 fixo/móvel e DDD VC3 fixo/móvel;
- b) As chamadas DDI serão classificadas por país de destino das chamadas e essa classificação está descrita em tabela contida neste Termo de Referência, na seção Agrupamento dos Países para efeito de Tarifação das Chamadas DDI;
- c) O serviço STFC nas modalidades DDD e DDI serão prestados por prestadora do STFC que possuir em CSP determinado e registrado na ANATEL;
- d) O encaminhamento das chamadas deverá ser feito de maneira que o usuário receba sinais audíveis, facilmente identificáveis e com significado nacionalmente padronizados, nos termos da regulamentação, que lhe permitam saber o que se passa com a chamada;
- e) A obtenção do sinal para realização da chamada, em cada período de maior movimento, deverá ser de no máximo 3 (três) segundos, em 98% (noventa e oito por cento) dos casos;
- f) As tentativas de originar chamadas de DDD e DDI, em cada período de maior movimento, deverão resultar em comunicação com o assinante chamado em 65% (sessenta e cinco por cento) dos casos;
- g) As tentativas de originar chamadas de DDD e DDI, em cada período de maior movimento, que não resultem em comunicação com o assinante chamado, por motivo de congestionamento de rede, não deverão exceder a 5% (cinco por cento) dos casos;
- h) As chamadas deverão ser realizadas com boa qualidade de transmissão, em níveis adequados, sem ruídos ou interferências e com baixa incidência de queda das ligações nos termos da regulamentação;
- i) A empresa vencedora irá transportar todas chamadas de longa distância nacional e internacional originadas nos acessos telefônicos da CONTRATANTE, destinado a telefone fixo ou móvel;



- j) O quantitativo de minutos informado na planilha de formação de preços expressa apenas um quantitativo estimado referente às ligações DDD e DDI, não obrigando a CONTRATANTE a consumir obrigatoriamente o serviço em sua integralidade;
- k) O quantitativo de minutos foi estimado com base no consumo apresentado atualmente nas unidades da CONTRATANTE, somado a uma estimativa de 30% (trinta por cento) de crescimento durante o período contratual;
- l) Serão permitidos preços unitários diferenciados para cada tipo de tráfego fixo-fixo e fixo-móvel DDD ou DDI.

4.19. Das Características do Serviço 0800:

- a) Agendamento de Data e Horário: as chamadas serão encaminhadas para uma determinada Central de Atendimento ou mensagem, com programação de dia da semana, data ou horário de funcionamento;
- b) Restrição de Área de Abrangência: Bloqueio de chamadas por região específica com possibilidade de bloqueio numérico, para telefone público, área geográfica, código regional ou prefixo da central local, bloqueio de chamadas de origem celular;
- c) Reencaminhamento em casos de ocupado ou por congestionamento: As chamadas poderão ser reencaminhadas para um atendimento alternativo pré-definidos pela CONTRATANTE;
- d) Número Único Nacional: Identificação do cliente em todo território nacional através de um único número 0800, independentemente da localização da Central de Atendimento;
- e) Plano de Numeração: O Plano de Numeração proposto, deverá se basear na estrutura 0800 XXX MCDU, mantendo a numeração para aqueles serviços 0800 que já estejam em funcionamento. Para novas ativações e naqueles casos em que a permanência do número seja inviável tecnicamente, a sintaxe "MCDU" deverá ser acordada entre a CONTRATADA e CONTRATANTE;
- f) Seleção de Origem: Serviço que permite direcionar as chamadas telefônicas efetuadas pelo código de acesso para centros de atendimento pré-determinados pela CONTRATANTE, em função dos pontos de origem de cada chamada telefônica. Para a contratação desta facilidade é necessário a definição pelo CLIENTE e de dois ou mais centros de atendimento;
- g) Distribuição Percentual de Chamadas: Serviço complementar que permite o encaminhamento de chamadas telefônicas efetuadas através do código de



acesso para um centro de atendimento, em função de um percentual estabelecido previamente pelo CLIENTE. A cada centro de atendimento envolvido é atribuído um percentual das chamadas telefônicas que lhe compete receber;

- h) Mensagem de Navegação: Serviço Suplementar que permite ao CLIENTE a opção de estabelecer árvores de navegação para o usuário do SERVIÇO, com orientação através de mensagens personalizadas e encaminhamento a centros de atendimento;
- i) Mensagem Personalizada: Permite a CONTRATANTE transmitir ao usuário informações específicas através de mensagens personalizadas, as quais poderão ser acionadas em função de hora, data, localidade do centro de atendimento e outras aplicações, tais como, mensagens de interceptação, mensagens de dias especiais, etc;
- j) Roteamento Alternativo: Serviço que permite ter 10 (dez) planos alternativos por cada Código de Acesso;
- k) Acesso Restrito por Senha: Serviço que permite que a CONTRATANTE só aceite as chamadas que estejam associadas a um código e a uma senha que lhe tiverem sido previamente fornecidas pela CONTRATADA, quando da contratação desse serviço;
- l) Fila de Espera: Permite que as chamadas sejam colocadas em fila de espera, sendo informada pela CONTRATANTE a quantidade de chamadas que poderão ser simultaneamente recebidas em cada centro de atendimento e quantas deverão ficar na fila de espera;
- m) Limitação de Chamadas: Limitação do encaminhamento de chamadas a um determinado código de acesso, com informação prévia à CONTRATADA, de quantas chamadas poderão ser simultaneamente encaminhadas a cada centro de acesso;
- n) Sobre Discagem: Compreende uma sequência de dígitos discados por intermédio de um aparelho telefônico, após o estabelecimento da chamada telefônica.

5. CONDIÇÕES GERAIS

- 5.1. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão estar de acordo com as normas vigentes da ANATEL;

- 5.2. A CONTRATADA deverá gerar informações através de mensagens gravadas sobre quaisquer alterações de telefones que porventura venham a ocorrer em números de código de acesso disponibilizados pela mesma;
- 5.3. Todos os serviços de instalação e testes de funcionamento deverão ser realizados sem prejuízo as atividades das localidades atendidas, podendo, com a prévia autorização, serem realizados nos finais de semana e/ou fora do horário de expediente normal;
- 5.4. As licitantes deverão cotar todos os itens e quantidades que compõem este Termo de Referência;
- 5.5. Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá cobrar em sua fatura mensal as quantidades efetivamente utilizadas dos serviços previstos no Contrato;
- 5.6. As licitantes poderão prever em suas planilhas outros itens que considerarem necessários e que não estejam previstos neste Termo de Referência, desde que os mesmos não gerem quaisquer ônus à CONTRATANTE;
- 5.7. A CONTRATADA não poderá cobrar durante a execução do contrato qualquer valor de serviços não previstos no Contrato;
- 5.8. Em nenhuma hipótese poderá haver faturamento de serviços que não sejam prestados diretamente pela CONTRATADA (Serviços de Terceiros), tais como chats, serviços de despertador, disque amizade, etc;
- 5.9. A CONTRATADA deverá manter a faixa de numeração já configurada, exceto nos casos onde seja comprovada impossibilidade técnica;
- 5.10. A CONTRATADA deverá repassar a CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, os preços e/ou vantagens ofertados ao mercado em geral, sempre que esses forem mais vantajosos do que os ofertados para a Administração Pública;
- 5.11. Havendo mudança de endereço, a CONTRATADA deverá manter a numeração pré-existente, exceto nos casos de comprovada impossibilidade técnica;
- 5.12. O Perfil do Tráfego Telefônico indicado neste Termo de Referência corresponde à média mensal em minutos das chamadas telefônicas efetuadas nos últimos 12 meses pelo Crea-MS, acrescidas de um percentual da expectativa de crescimento da demanda dos serviços e servirá tão somente de subsídio às licitantes na formulação, na análise e na aferição da proposta mais vantajosa. Não constitui qualquer compromisso futuro do Crea-MS com a licitante.



6. DAS DEFINIÇÕES

- 6.1. ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações com função de Órgão Regulador das Telecomunicações e sediada no Distrito Federal;
- 6.2. Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Definido no Plano Geral de Outorga como serviço de telecomunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processo de telefonia;
- 6.3. Serviço Móvel Pessoal (SMP) – Serviço de Telecomunicação Móvel de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre estações móveis para outras estações, caracterizado por possibilitar a comunicação entre estações de uma mesma área de registro do SMP ou acesso à rede de Telecomunicações de interesse coletivo;
- 6.4. Telefonia Local – Serviço de telecomunicação que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em uma mesma área local;
- 6.5. Prestadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado – Empresa outorgada/ autorizada para prestar serviço telefone fixa comutado nas modalidades local, nacional ou internacional;
- 6.6. Tráfego – Assim entendido o quantitativo médio estimado em minutos de ligações telefônicas efetuadas;
- 6.7. Troncos / Linhas Analógicas – Enlace que interliga a CPCT (Central Privada de Comutação Telefônica) a uma Central Pública, utilizada para o tráfego de entrada e saída; em específico, as linhas de ramal intragrupo são planos alternativos das operadoras que possuem a disponibilidade de facilidades equivalentes à de um PABX, como siga-me, chamada em espera, formação de grupo no mesmo CNPJ e localidade com tarifa intragrupo a custo zero. Face a identidade entre linhas Ramal intragrupo e Linhas Convencionais, a operadora, em razão da falta de viabilidade técnica, podem instalar linhas convencionais quando impossibilitada de implantar o Ramal Intragrupo, até que haja disponibilidade desse serviço;
- 6.8. Assinatura – É a quantia paga pelo usuário para a disponibilização do serviço de telefonia;
- 6.9. Serviço de Telecomunicações – Àquele que por meio de transmissão de voz ou outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos determinados, situados em locais distintos;



- 6.10. Código de Acesso (número de telefone) – Conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos, estabelecido em plano de numeração, que permite a identificação de assinante de terminal de uso público, ou de serviço a ele vinculado;
- 6.11. PUC – Prestação, Utilidade ou Comodidade – atividade intrínseca ao serviço de STFC, vinculada à utilização da sua rede, que possibilita adequar, ampliar, melhorar ou restringir o uso do STFC;
- 6.12. CPCT – Central Privativa de Comutação Telefônica – Equipamento de comutação de ligações telefônicas, cujas ligações são controladas por Programa Armazenado (CPA) e que utilizam tecnologia de estado sólido de forma preponderante para o desempenho de suas funções de controle-das-ligações;
- 6.13. MCDU – Milhar, Centena, Dezena, Unidade, indica os quatro últimos algarismos de um número telefônico;
- 6.14. Perfil de Tráfego – Assim entendido o quantitativo médio mensal estimado, em minutos, de ligações telefônicas efetuadas, em função do horário e das localidades de destino de maior ocorrência;
- 6.15. Plano de Serviço – Documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização de serviços eventuais e suplementares a eles inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e regras de aplicação;

7. CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 7.1. A CONTRATADA deverá manter a sua rede limpa de grampos ou qualquer outra forma de escuta de forma a garantir o sigilo, a segurança e a inviolabilidade das conversações. Salvo autorização por ordem judicial e às gravações realizadas durante a conversação devidamente informada aos usuários através de mensagem;
- 7.2. A CONTRATADA poderá monitorar os recursos disponibilizados à CONTRATANTE e recomendar, caso necessário, mediante apresentação de estudo de tráfego, o redimensionamento da capacidade dos entroncamentos da CONTRATANTE;
- 7.3. A CONTRATADA deverá prestar serviços de suporte técnico preventivo/corretivo e de controle, durante a vigência do contrato, 24 horas por dia, sete dias por semana, para as soluções fornecidas, através de técnicos devidamente certificados, tanto na modalidade de acesso remoto bem como prestar os serviços de primeiro e segundo nível de atendimento necessários presencialmente na sede ou inspetorias da CONTRATANTE, durante o expediente do Crea-MS:



- a) Perfil: Ensino Superior completo ou incompleto em computação ou telecomunicações, possuir experiências em implantação, gerenciamento e manutenção do serviço de telefonia VoIP, facilidade de cooperação em equipe com conhecimentos específicos em tecnologia VoIP, redes (WAN e LAN), melhores práticas de aplicação de políticas, roteamento e telefonia móvel;
- 7.4. Caso seja necessário realizar a manutenção/suporte técnico fora do horário de expediente do Crea-MS, deve-se informar a Sede (Fiscal do Contrato) com no mínimo 3 (três) dias úteis de antecedência para às devidas autorizações;
- 7.5. A CONTRATADA deverá fornecer, na assinatura do Contrato, planilha contendo os nomes, telefones e endereços eletrônicos (e-mail) das pessoas ou áreas responsáveis pelo atendimento à CONTRATANTE;
- 7.6. A CONTRATADA deverá assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade pela prestação do serviço;
- 7.7. A Licitante deverá cotar uma tarifa única, em minutos, independente do dia e horário, para cada tipo de ligação, aplicada a ligações originadas e com tarifação reversa (a cobrar) fixo-fixo local e fixo-móvel (VC1);
- 7.8. No caso de mudança de endereço de uma das Inspetorias e havendo disponibilidade de link, a CONTRATADA terá que realizar uma nova instalação no novo endereço em datas e horários previamente acordados entre si.
- 7.9. Deverão ser disponibilizados todos os equipamentos necessários para implantar os serviços de telecomunicação, incluindo roteadores, equipamentos de conexão, cabos, conectores, softwares, crimpagem e demais itens que se fizerem necessários;
- 7.10. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade média de, no mínimo, 99,50% (noventa e nove inteiros e cinquenta décimos por cento). E, em caso de interrupção do serviço será descontado o valor proporcional ao período de indisponibilidade. Não serão consideradas indisponibilidades nas seguintes situações:
- a) Paradas programadas pela CONTRATADA e aprovadas pelo CONTRATANTE. Neste caso, a autorização deve ser solicitada pela CONTRATADA com pelo menos 3 (três) dias úteis de antecedência;
- b) Paradas internas sob responsabilidade da CONTRATANTE (sem responsabilidade da CONTRATADA);
- c) Atrasos ou interrupções nos serviços decorrentes de caso fortuito ou força maior;



- 7.11. Execução dos Serviços
- 7.11.1. A realização dos serviços de instalação e/ou interligação do meio de acesso e configurações de equipamentos instalados na Contratante deverão ocorrer, preferencialmente, de segunda à sexta-feira, entre às 12:00h às 18:00h, e, eventualmente, em horários fora do expediente, caso a Contratante julgue necessário e conveniente, visando celeridade dos serviços;
- 7.11.2. Deverão ser executados todos os serviços necessários de instalações dos circuitos e interligações para às instalações internas e configurações necessárias, respeitando à arquitetura e às instalações já existentes da CONTRATANTE, sem nenhum custo adicional para a CONTRATANTE;
- 7.11.3. A CONTRATANTE somente arcará com os custos da prestação dos serviços do objeto contratado;
- 7.11.4. A Assistência Técnica deverá ser executada por empresa devidamente habilitada e instalação dos equipamentos, conforme endereços informados na tabela do item 17.1;
- 7.11.5. Todos os serviços e equipamentos fornecidos deverão estar de acordo com as normas e especificações técnicas estabelecidas pelos Órgãos e Agências Reguladoras do Governo Federal;
- 7.11.6. A CONTRATADA deverá garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos, bem como de seus acessórios, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE, pelo período de vigência do contrato;
- 7.11.7. Os equipamentos fornecidos pela CONTRATADA deverão permitir o perfeito funcionamento de telecomunicação por VoIP;
- 7.11.8. A CONTRATADA deverá prestar toda consultoria técnica para viabilizar essa operação de telecomunicação por VoIP, com supervisão da CONTRATANTE;
- 7.11.9. A manutenção dos equipamentos deve ocorrer de forma a deixar o circuito permanente ativo, e para isso é necessário que a CONTRATADA possua e disponibilize sempre que necessário equipamentos de backup;
- 7.11.10. A manutenção preventiva e corretiva, bem como a configuração e atualizações (upgrades) dos equipamentos (hardwares) e programas (softwares) fornecidos, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;
- 7.12. Suporte de Serviços
- 7.12.1. A Contratada se compromete a realizar às correções necessárias à reativação dos serviços. Entende-se por reativação dos serviços, à série de procedimentos



destinados a recolocar estes serviços em seu perfeito estado de uso, em conformidade com o Acordo de Níveis de Serviço contratados;

7.12.2 Quando da solicitação de atendimento ou suporte técnico gratuito por telefone à CONTRATANTE fornecerá, para fins de abertura de chamado técnico, às seguintes informações:

- a) Nome ou código de identificação do cliente e/ou número do circuito/ramal fornecido pela empresa CONTRATADA;
- b) Descrição da anormalidade observada;
- c) Nome e telefones do responsável pela solicitação do serviço;
- d) Para cada chamado aberto deverá ser fornecido um número identificador do mesmo para acompanhamento.

7.12.3 Os chamados realizados pela CONTRATANTE à Central de Atendimento da CONTRATADA (por telefone ou via Web), deverão ser imediatamente enquadrados em uma categoria de prioridade, conforme especificado na tabela abaixo:

ITEM	PRIORIDADE	RETORNO PARA ATENDIMENTO	TEMPO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO	SITUAÇÕES COBERTAS
01	0	15 min	24 horas	Interrupção completa do serviço de telecomunicação
02	1	30 min	12 horas	Perda de monitoração e/ou degradação
03	2	45 min	24 horas	Alteração de configuração
04	3	30 min	24 horas	Troca de aparelhos na Telefônicos Sede
05	4	60 min	24 horas	Troca de aparelhos Telefônicos nas Inspetorias

7.12.4 Descrição detalhada das categorias citadas na tabela acima:

- a) Prioridade: Nível de prioridade/urgência para o atendimento;
- b) Retorno para o Atendimento: Tempo de retorno para resposta do atendimento;
- c) Tempo Máximo para Atendimento: Tempo máximo que deverá ter o atendimento e conclusão do serviço de acordo com a prioridade;
- d) Situações Cobertas: Descrição da situação ocorrida;

7.12.5 O descumprimento do período estabelecido de “atendimento e solução dos problemas” está sujeito à sanções e multas, à critério da CONTRATANTE;

- 7.12.6 A prestação de Assistência Técnica nas dependências da CONTRATANTE deverá ser feita por técnicos identificados. O CONTRATANTE poderá solicitar à comprovação, junto à CONTRATADA, de que o técnico faz parte do quadro funcional da CONTRATADA;
- 7.12.7 A Assistência Técnica será prestada nos dias úteis, no horário das 12:00hs às 18:00hs, salvo os casos de interrupção total dos serviços, quando o ingresso às dependências da CONTRATANTE deverá ser realizado imediatamente, independentemente do horário citado, com a devida autorização e acompanhamento de técnico da CONTRATADA;
- 7.12.8 Caso não seja permitido o ingresso da CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE para realização da Assistência Técnica, após consulta à Fiscalização do Contrato, a contagem do tempo de indisponibilidade deverá ser pausada e reiniciada com o acesso do técnico da CONTRATADA às instalações da CONTRATANTE para solução da interrupção;
- 7.12.9 A CONTRATADA deverá disponibilizar Sistema de Abertura de Chamados via Web, com abertura, fechamento de aprovação da CONTRATANTE nos chamados efetuados. Deverá conter também todo o histórico de chamados para possíveis auditorias;
- 7.12.10 A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema via Web para acompanhamento das ligações recebidas na Sede e Inspetorias demonstrando a rota realizada em cada ligação, fornecendo informações detalhadas de cada ligação, como por exemplo: tempo de duração, número de telefone, etc;
- 7.12.11 Manutenção Corretiva e Preventiva:
- a) A manutenção preventiva deverá ocorrer em até 06 (seis) horas, caso haja interrupção total do serviço e até 24 horas para os demais serviços. Por motivos de ordem técnica ou de interesse geral, a CONTRATADA, mediante comunicado prévio e sem ônus para a CONTRATANTE, poderá promover modificações nos meios de transmissão e equipamentos de multiplexação de sua propriedade que suportem o serviço oferecido, devendo obedecer aos seguintes requisitos:
 - i. Caso haja previsão de interferência no desempenho do serviço, a CONTRATANTE deverá ser comunicada pela CONTRATADA, por escrito, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis;
 - ii. A CONTRATANTE terá 12 (doze) horas para analisar e retornar, por escrito para a CONTRATADA, quando será definido o período máximo permitido para interrupção;

- iii. Após autorização da CONTRATANTE para manutenção, o serviço não será considerado indisponível para o cálculo da disponibilidade e demais penalidades aplicáveis ao assunto, exceto nos casos em que a interrupção seja superior ao prazo máximo permitido pela CONTRANTE;
- iv. Caso a CONTRATANTE não seja comunicada no prazo estabelecido ou não concorde com a manutenção, o serviço obrigatoriamente será considerado como indisponível para o cálculo da disponibilidade;

7.13. Instalação, alterações e configurações e ampliação da rede:

- 7.13.1. O prazo para início e término da prestação dos serviços é de até 30 (trinta) dias após assinatura do contrato pela licitante vencedora;
- 7.13.2. Novas demandas de instalação solicitadas pela CONTRATANTE deverão obedecer ao prazo máximo de 10 (dez) dias para ramais intragrupos e 30 (trinta) dias para DDR (Discagem Direta a Ramal);
- 7.13.3. As solicitações à CONTRATADA para alterações de configuração deverão ser atendidas em até 3 (três) dias contados a partir do encaminhamento da solicitação à CONTRATADA;
- 7.13.4. Durante a ativação dos serviços, será permitida uma interrupção nas comunicações, por período não superior a 4 (quatro) horas;
- 7.13.5. Todos os custos relacionados com materiais, equipamentos e mão de obra, destinados à instalação, ativação e manutenção dos serviços, objeto deste contrato, serão suportados exclusivamente pela CONTRATADA, exceto àqueles relativos à rede interna da CONTRATANTE;

7.14. Relatórios Gerenciais:

- a) A CONTRATADA deverá fornecer mensalmente relatórios gerenciais com dados referentes às “indisponibilidades dos serviços”, devendo conter as seguintes informações:
 - i. Indicação do número do acesso, no formato AB WXYX MCDU, onde AB refere-se ao DDD, WXYZ ao prefixo e MCDU a milhar, centena, dezena e unidade na designação do acesso;
 - ii. Horário de recebimento da chamada pelo serviço de suporte;
 - iii. Número da identificação da chamada;
 - iv. Nome do responsável, na CONTRATADA, pela abertura da chamada;

- v. Nome do representante da CONTRATANTE que abriu e encerrou o chamado;
 - vi. Motivo de interrupção do serviço;
 - vii. Horário de restabelecimento do serviço;
 - viii. Detalhamento da ocorrência e solução do problema;
- b) Os relatórios têm por objetivo informar a CONTRATANTE as indisponibilidades e históricos de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA, para conferência de registros mensais de indisponibilidades feitos pela CONTRATANTE;
 - c) Caso não seja apresentado pela CONTRATADA o respectivo relatório, ficará validado como relatório oficial de indisponibilidade o da CONTRATANTE, para efeito das disposições deste instrumento;
 - d) A CONTRATADA deverá disponibilizar, caso solicitado pela CONTRATANTE, relatório onde conste toda a planta instalada, discriminada por número de contrato da fatura, número do acesso e endereço de instalação.

7.15. Treinamento:

- a) A CONTRATADA deverá fornecer um treinamento de no mínimo 20h/aula, para servidores técnicos do Crea-MS;
- b) No prazo máximo de 5 (cinco) dias após a instalação dos equipamentos ou no caso de troca de equipamentos durante a execução do contrato, a CONTRATADA deverá, diretamente ou por empresa credenciada, disponibilizar o treinamento;
- c) Os treinamentos a serem ministrados pela CONTRATADA devem visar o desenvolvimento de habilidades e conhecimentos para qualificação da equipe técnica do Crea-MS;
- d) A CONTRATADA deve elaborar e apresentar os conteúdos programáticos de cada treinamento, a ser realizado em módulos, sendo que os mesmos estarão sujeitos à análise e aprovação do Crea-MS;
- e) Devem ser realizados treinamentos práticos em equipamentos compatíveis com o sistema a ser disponibilizado na implantação;
- f) Todos os treinamentos devem ser realizados em português e o material didático também deve estar em português (Brasil);



- g) O treinamento para cada turma deve abordar, minimamente os seguintes assuntos:
- i. Introdução à telefonia IP;
 - ii. Descrição geral da configuração e funcionamento da arquitetura e dos elementos de acesso;
 - iii. Protocolo SIP, SDP e RTP/SRTP;
 - iv. Aspectos de segurança da solução;
 - v. Qualidade da Voz;
 - vi. QoS – MOS/Fator R, latência, jitter, perda de pacotes e eco;
 - vii. Codecs – G.711, G.722, G.729, G.729A, H.264 e T.38;
 - viii. Escolha de codecs e otimização de qualidade;
 - ix. Gerenciamento de tráfego;
 - x. Telefonia em nuvem;
 - xi. VoIP via software – softphones;
 - xii. Telefones/ramais IP;
 - xiii. Ativação, configuração, monitoramento e troubleshooting de terminais/ramais IP e Troncos SIP;
 - xiv. Configuração de bilhetes de tarifação;
 - xv. Planos de discagem e numeração;
 - xvi. Ferramentas de monitoramento do sistema utilizadas no SEG;
 - xvii. Solução de problemas;
- h) Ao final do treinamento a CONTRATADA deverá fornecer um certificado de conclusão do treinamento para cada participante;

8. DO PERFIL DE TRÁFEGO ESTIMADO MENSAL

- 8.1. O perfil de tráfego das ligações telefônicas representa valores estimativos e servirá tão somente de subsídio às licitantes na formulação das propostas;
- 8.2. O perfil de tráfego estimado, portanto, não se constitui em qualquer compromisso futuro para a CONTRATANTE;



- 8.3. O tráfego indicado neste Termo de Referência corresponde à média, em minutos, das ligações telefônicas efetuadas pelo período de 30 (trinta) dias;
- 8.4. A licitante deverá apresentar proposta de preço baseada nas quantidades mensais estimadas pela CONTRATANTE, em minutos, conforme planilhas de formação de preços.

9. DA ATIVAÇÃO DE SERVIÇOS

- 9.1. A instalação dos feixes digitais (Estimativa), alterações e configurações de rede serão de responsabilidade da CONTRATADA.

10. DA DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

- 10.1. A CONTRATADA deverá prestar serviço, objeto desta contratação, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência contratual, exceto nas interrupções programadas e devidamente autorizadas pela CONTRATANTE;
- 10.2. A solução deve seguir o plano geral de metas da ANATEL e possuir números válidos na rede nacional de telefonia do tipo discagem direta a ramal;
- 10.3. A solução deve possuir alto nível de disponibilidade;
- 10.4. O serviço de PABX deve ser baseado em Software e instalado no Crea-MS;
- 10.5. A solução deve permitir o encaminhamento de chamadas, programadas por número telefônico em caso de falha na rede para qualquer outro destino telefônico como, por exemplo, outro número fixo ou um número de celular;
- 10.6. Caso haja necessidade de interrupção, a CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis;
- 10.7. A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade mensal de, no mínimo, 99,16% (noventa e nove vírgula dezesseis por cento) para cada uma das linhas, fornecidas à CONTRATANTE, calculada da seguinte forma:

$$DMA(%) = \frac{[TTMM - TTICM]}{[TTMM]} \times 100$$

Onde:

DMA(%): Disponibilidade Mensal Atingida;

TTMM: Tempo Total de Minutos do Mês (1.440 x número de dias do mês);

Rua Sebastião Taveira, 268 • Bairro São Francisco • CEP 79010-480 • Campo Grande – MS
Fone: 0800 368 1000 • Site: www.creams.org.br • E-mail: creams@creams.org.br

TTICM: Tempo Total de Interrupção do Serviço (em minutos) no Mês.

- 10.8. Para efeito de cálculo de TTMM e TTICM, será considerado o período, em minutos, entre o primeiro minuto do primeiro dia e o último minuto do último dia do calendário do mês a que se refere à fatura;
- 10.9. O serviço será considerado indisponível a partir do horário de abertura no serviço de suporte da CONTRATADA, até o horário de fechamento da ocorrência pela CONTRATANTE, quando a indisponibilidade for de responsabilidade da CONTRATADA;
- 10.10. O prazo máximo de recuperação do serviço será de até 04 (quatro) horas para DDR (E1/SIP) e de até 6 horas para linhas de ramal intragrupo;
- 10.11. Para cada acesso contratado, o número máximo de interrupções a serem aceitas, a partir do primeiro minuto do primeiro dia de cada mês até o último minuto do dia do mês é de 1 (uma) interrupção. Salvo as interrupções programadas e ou casos de catástrofes.

11. DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

- 11.1. A violação de qualquer um dos níveis de serviço, definidos no presente Termo de Referência só poderá ser desconsiderada pela CONTRATANTE quando for decorrente de uma das seguintes ocorrências, descritas a seguir:
 - a) Falha de algum equipamento de propriedade da Contratante;
 - b) Falha decorrente de procedimentos operacionais da Contratante;
 - c) Falha de qualquer equipamento da Contratada que não possa ser corrigida por inacessibilidade causada pela Contratante.
- 11.2. O serviço de comunicação de dados deverá ser prestado 24 horas por dia, 07 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas devidamente autorizadas pela CONTRATANTE;
- 11.3. Qualquer interrupção programada pela CONTRATADA para manutenção preventiva e/ou substituição dos equipamentos e meios utilizados, desde que possa causar interferência no desempenho do serviço prestado, deverá ser comunicada à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, por meio de correio eletrônico ou carta, e somente será realizada com a concordância da CONTRATANTE;
- 11.4. Somente serão aceitas interrupções programadas quando às referidas manutenções e/ou ampliações exigirem tecnicamente alterações no(s) equipamento(s) responsável(eis) pela conexão com à CONTRATANTE;



- 11.5. As interrupções programadas deverão ser efetuadas no período compreendido entre 22hs e 06hs do hs do horário de Mato Grosso do Sul;
- 11.6. Quando o prazo máximo, conforme item 7.12.3, após a abertura do chamado, de falha no serviço de telecomunicação, objeto do contrato não for atendido, deverá ser concedido desconto por interrupção;
- 11.7. O serviço será considerado indisponível à partir do início de uma interrupção identificada pela CONTRATANTE, devidamente registrada através de abertura do chamado na Central de Atendimento da CONTRATADA até o restabelecimento do serviço às condições normais de operação com a respectiva constatação da Contratante através da autorização para encerramento do chamado;
- 11.8. Quando não for possível a CONTRATANTE à abertura de chamado na Central de Atendimento da CONTRATADA, a indisponibilidade será considerada à partir da efetiva interrupção registrada pelos sistemas da CONTRATANTE e/ou CONTRATADA;
- 11.9. Entende-se como condições normais de operação à estabilidade dos serviços prestados, sem a ocorrência de novas interrupções no curto prazo, e a manutenção de todos os parâmetros de qualidade dentro dos níveis especificados;
- 11.10. Quando da ocorrência de períodos de indisponibilidade ou problemas com o serviço, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a apresentação de relatório em mídia eletrônica, através de correio eletrônico ou disponibilizar na web, informando o dia, período de indisponibilidade, às causas do defeito e a solução adotada para sua total recuperação, com a devida identificação do ponto de acesso;
- 11.11. Qualquer que seja o problema apresentado na prestação do serviço, a CONTRATADA deverá arcar com todos os custos e procedimentos necessários à sua solução, incluindo a substituição de qualquer (quaisquer) equipamento(s) e/ou manutenção do meio físico, se for necessário;
- 11.12. A CONTRATADA deverá monitorar e supervisionar os serviços, objeto do contrato, durante o horário comercial, diagnosticando e solucionando falhas mesmo antes do desencadeamento da notificação pela CONTRATANTE;
- 11.13. A CONTRATADA deverá disponibilizar um número telefônico exclusivo para o atendimento de solicitações de manutenção dos serviços contratados, o funcionamento deste devem ser ininterruptos no horário comercial;
- 11.14. A disponibilidade (%) percentual médio de tempo no qual os serviços contratados estão ativos, no período de 30 (trinta) dias corresponde a assinatura de serviço deve ser de 99,0% (noventa e nove por cento);



12. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

12.1. A CONTRATADA deverá observar o cumprimento dos indicadores de Nível de Serviço em relação à pontualidade e qualidade dos serviços, conforme tabela abaixo:

Tabela 1 – Indicadores de Níveis de Serviço	
INS1 – Pontualidade de Instalação ou Mudança de Endereço	
Finalidade	Estimular a realização dos serviços no prazo estabelecido
Meta à cumprir	Instalar os serviços de telefonia digital VoIP (conforme item 1.2 do objeto) na Sede e em todas as Inspetorias em até 30 (trinta) dias após a assinatura do Contrato. No caso de mudança de endereço de uma Inspetoria e disponibilidade de link, deverá ser instalada em até 10 (dez) dias;
Instrumento de medição	Aferição feita pela Equipe da Contratada, da disponibilização dos serviços junto com a equipe de infraestrutura da Contratante. Emissão de Termo de Aprovação e Aceite dos serviços.
Periodicidade	30 (trinta) dias após a assinatura do Contrato.
Mecanismo de Cálculo	Testes de monitoramento de atendimento, conforme item 7.12.9.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme item 24.

Tabela 2 – Indicadores de Níveis de Serviço	
INS2 – Pontualidade nos chamados abertos	
Finalidade	Estimular a realização dos serviços no prazo estabelecido
Meta a cumprir	Atender e concluir os chamados abertos dentro dos prazos estabelecidos no Contrato, conforme item 7.12 do Termo de Referência
Instrumento de medição	Software disponibilizado pela Contratada, onde constará a data, horário, problema apresentado, conforme consta no item 7.12.9.
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Data e hora da abertura do chamado até à conclusão do atendimento.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	100% de pontualidade nos chamados abertos, conforme descrito no item 7.12.3.

Tabela 3 – Indicadores de Níveis de Serviço	
INS3 – Qualidade do Serviço	
Finalidade	Estimular à realização dos serviços em conformidade com o exigido
Meta a cumprir	Manter o serviço de telefonia VoIP com a qualidade conforme descrito item 10.
Instrumento de medição	Software via web disponibilizado pela Contratada, conforme consta no item 7.12.10.
Periodicidade	Diária



Mecanismo de Cálculo	Verificação da Rota de Atendimento através de software via web disponibilizado pela Contratada, conforme consta no item 7.12.10.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Não se aplica

- 12.2. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR), tem como função identificar os indicadores de desempenho para aferição da qualidade esperada para a prestação de serviços, objeto deste Termo de Referência;
- 12.3. Para aferição de nível de qualidade dos serviços e também registro de pontuação relacionados aos casos de inadimplemento na prestação do objeto deste Termo de Referência, a fiscalização do contrato avaliará constantemente à sua execução com base nos indicadores estabelecidos nas tabelas abaixo relativas às ocorrências e os respectivos percentuais de glosa;
- 12.4. A aplicação do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) não afasta a aplicação de penalidades previstas em contrato, no Edital e na Legislação;
- 12.5. Tabela de Ocorrências:

ITEM	OCORRÊNCIA	AFERIÇÃO	PONTUAÇÃO
01	Não cumprir à Meta na tabela 1 (pontualidade de Instalação)	Por ocorrência	5
02	Não cumprir à Meta na tabela 2 (Pontualidade nos chamados abertos)	Por ocorrência	5
03	Não cumprir à Meta na tabela 3 (Qualidade do Sinal)	Por ocorrência	5
05	Atraso injustificado superior a 30 (trinta) dias na apresentação da Nota Fiscal e dos demais documentos exigidos pela fiscalização.	Por ocorrência	2
06	Fornecer informação falsa de serviço	Por ocorrência	0,5
	Não atender a qualquer outra obrigação no Edital e seus Anexos, que não especificada nesta tabela.	Por ocorrência	1
08	Deixar de cumprir os horários e a periodicidade para a execução dos serviços conforme fixado pela CONTRATANTE, segundo suas conveniências e conforme orientação da fiscalização do contrato	Por ocorrência	1
09	Deixar de comparecer às reuniões convocadas pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
10	Deixar de apresentar ao fiscal do contrato os documentos solicitados	Por ocorrência	2
11	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus colaboradores	Por ocorrência	3



13. DAS PENALIDADES

13.1. Ficam estabelecidos limites de tolerância para os percentuais de disponibilidade calculados, que ao serem excedidos, determinarão glosas específicas nos custos dos serviços, conforme demonstrado a seguir:

- a) Percentuais de disponibilidade inferiores a 99,7% ensejarão a glosa de 10% do custo mensal do serviço contratado;
- b) Percentuais de disponibilidade inferiores a 90% ensejarão a glosa de 25% do custo mensal do serviço contratado;
- c) Percentuais de disponibilidade inferiores a 80% ensejarão a glosa de 50% do custo mensal do serviço contratado;
- d) A CONTRATADA deverá, mensalmente, emitir relatório de disponibilidade para fins de atesto da fatura;

13.2. Tabela de Pontuação e Glosa:

PONTUAÇÃO ACUMULADA	GLOSA
<= 2 pontos	Não há glosa, apenas advertência.
2 < pontos <= 4	Glosa correspondente a 1% do valor faturado no mês da apuração.
4 < pontos ≤ 5	Glosa correspondente a 2% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
5 < pontos ≤ 6	Glosa correspondente a 3% do valor faturado do mês de apuração da pontuação
6 < pontos ≤ 7	Glosa correspondente a 4% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
7 < pontos ≤ 8	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
8 < pontos ≤ 9	Glosa correspondente a 6% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
9 < pontos ≤ 10	Glosa correspondente a 7% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
10 < pontos ≤ 11	Glosa correspondente a 8% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
11 < pontos ≤ 12	Glosa correspondente a 9% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
12 < pontos ≤ 13	Glosa correspondente a 10% do valor faturado do mês de apuração da pontuação
Acima de 13 pontos	Rescisão unilateral do Contrato.

13.3. De acordo com a pontuação acumulada e o percentual de Glosa, será redimensionado nos pagamentos à CONTRATADA quando não produzir os resultados esperados ou não executar com a qualidade mínima das atividades citadas;

- 13.4. A verificação dos períodos de indisponibilidade das linhas será efetuada através de sistema de abertura de chamado da CONTRATADA. Pelo não cumprimento do índice de disponibilidade mínima dos serviços estabelecidos, que é de no mínimo 99,16% para cada uma das linhas sujeitar-se-á a uma penalidade calculada conforme abaixo:

$$P1 = \left(0,01 + \frac{DC - DMA}{100} \right) x Vml$$

Onde:

P1=Valor da Penalidade;

DC= Disponibilidade Mensal Contratada (99,16%);

DMA= Disponibilidade Mensal Atingida;

Vml= Valor faturado no mês para o acesso;

- 13.5. Pela inobservância do prazo de recuperação do acesso, que será de até 04 (quatro) horas para DDR (SIP) e de até 6 horas para Linhas de Ramal intragrupo, quando a interrupção for de responsabilidade da CONTRATADA, à mesma sujeitar-se-á a penalidade calculada conforme abaixo:

$$P2 = (0,01 x Vml x T)$$

Onde:

P2= Valor da Penalidade;

Vml= Valor Faturado no mês para o acesso;

T = Tempo, em horas, de atraso para recuperação;

- 13.6. Pela ocorrência de duas ou mais interrupções do serviço, no mesmo mês, a CONTRATADA sujeitar-se-á à penalidade calculada conforme abaixo:

$$P3 = (0,01xVml) x NP_{-1}$$

Onde:

P3= Valor da Penalidade;

Vml= Valor Faturado no mês para o acesso;

NP= Número de paralizações mensais de uma mesma linha;

- 13.7. Por não atender ao prazo de instalação das linhas, de 10 (dez) dias para ramais intragrupos, de 30 (trinta) dias para DDR e também para alterações de configurações de 3 (três) dias, sendo estes quando o atendimento não for de responsabilidade da CONTRATADA, esta estará sujeita a penalidade calculada conforme abaixo:



$$P4 = (0,01 \times VDMF) \times DA$$

Onde:

P4= Valor da Penalidade, limitada a 20% (vinte por cento);

VDMF= Valor diário da fatura do acesso (apurado no mês da ocorrência);

DA= Quantidade de dias dia de atrasos;

- 13.8. Em caso d reincidência, no mesmo mês, de qualquer uma das penalidades acima citadas, a CONTRATADA será multada em 1% (um por cento) do valor mensal da fatura do acesso onde houve a reincidência, cumulativamente a cada ocorrência, o valor da multa limitado a 10% (dez por cento) do valor mensal da fatura do acesso;
- 13.9. O valor total de todas as penalidades será limitado a 10% (dez por cento) do valor total mensal do contrato;
- 13.10. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.

14. DA DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

- 14.1. Licença de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) em evidência concedida pela ANATEL;
- 14.2. Certidão de Registro/Inscrição da empresa Licitante no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia - Crea ou no Conselho dos Técnicos Industriais – CFT de sua sede/domicílio, dentro de seu prazo de validade, com a indicação de profissional Responsável Técnico habilitado (modalidade elétrica, eletrônica ou telecomunicações) e em dia com suas obrigações.
 - a) Através da apresentação da Certidão de Registro e Quitação de Pessoa Jurídica expedida pelo Crea/CFT, se fará a comprovação de que os profissionais que participarão do serviço ora licitado fazem parte do quadro técnico e permanente da licitante, na data prevista para entrega das propostas;
- 14.3. Comprovação de capacitação técnico-profissional, através da apresentação de Certidão de Acervo Técnico com o respectivo atestado de capacidade técnica dos serviços objeto desta licitação, devidamente registrado no Crea ou no CFT, nos termos da Resolução n. 1.137, de 31 de março de 2023, do Confea, e da Resolução n. 55, de 18 de janeiro de 2019, do CFT a fim de comprovar que os responsáveis técnicos da licitante, executaram serviço similar com as características do objeto desta licitação, em características, quantidades e prazos, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.



14.3.1. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter os seguintes quantitativos mínimos:

- a) 1 (uma) solução de central de telefonia IP;
- b) 45 (quarenta e cinco) telefones IPs;
- c) 1 (um) Sistema de Tarifação e bilhetagem de chamadas.

15. DAS CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E PRAZOS

- 15.1. A execução dos serviços se dará de forma INDIRETA, sob o regime de empreitada por PREÇO GLOBAL;
- 15.2. Obrigatório registro da CONTRATADA no Conselho de Engenharia e Agronomia de Mato Grosso do Sul ou Visto para execução dos serviços prestados ou ainda registro no Conselho Regional dos Técnicos Industriais;
- 15.3. A CONTRATADA deverá designar um Gestor Responsável (Fiscal do Contrato), sendo o contato de referência para todas e quaisquer soluções necessárias visando o bom andamento da prestação dos serviços;
- 15.4. Após a assinatura do Contrato, a CONTRATADA terá o prazo de 30 (trinta) dias para a implantação dos serviços;
- 15.5. A CONTRATADA deverá monitorar e supervisionar os serviços, diagnosticando e solucionando falhas mesmo antes do desencadeamento da notificação pelo cliente. Ficará ainda, encarregada de prestar esclarecimentos à CONTRATANTE, sobre os itens supracitados, sempre que este julgar necessários;
- 15.6. O serviço contratado deverá permitir modificações ou ampliações. Para a efetivação de tais modificações/ampliações, a CONTRATANTE consultará a CONTRATADA para definição de novas condições técnico-comerciais (viabilidade e valores), bem como o agendamento de paralisações;
- 15.7. O Contrato deverá ter início a partir da data de sua assinatura;
- 15.8. O prazo de ativação da solução não poderá ultrapassar 30 (trinta) dias, após o recebimento da respectiva Nota de Empenho pelo fornecedor ou seu representante;
- 15.9. A prestação dos serviços deverá ter validade de 12 (doze) meses contados a partir da data de assinatura do contrato, podendo ser renovado, se houver interesse de ambas as partes conforme previsão legal;



16. DOS TESTES PARA ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS INSTALADOS

16.1. Os seguintes procedimentos relacionados aos testes para aceitação dos serviços instalados serão necessários:

- a) Realização de testes de funcionamento do 0800, e dos ramais instalados na sede e inspetorias através do monitoramento de rota (conforme item 7.12.10);
- b) Acompanhamento e verificação das chamadas efetuadas e recebidas;
- c) Acompanhamento do software de Gestão de Telefonia (conforme item 7.12.10);
- d) Verificação do desempenho, pela Equipe Técnica do CONTRATANTE dos serviços instalados dentro dos padrões estabelecidos no acordo de nível de serviço;
- e) A emissão do Termo de Aprovação e Aceite dos serviços instalados não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelo perfeito desempenho dos serviços fornecido ou vícios ocultos, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades verificadas durante sua utilização;

16.2. Serão garantidas ao Crea-MS todas as garantias legais quanto à eventuais defeitos e vícios do serviço fornecido;

17. DO LOCAL PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

17.1. Os serviços estão previstos para serem prestados nos endereços do Crea-MS, na Sede em Campo Grande será instalado a Central Telefônica e nas Inspetorias os ramais, conforme tabela abaixo, mas, durante o período contratual, novos endereços poderão ser criados e o serviço deverá ser prestado nesses novos locais:

Município	Endereço
Sede em Campo Grande	Rua Sebastião Taveira, 268, São Francisco 79010-480 Campo Grande -MS
Inspetoria de Aquidauana	Rua Nilza Ferraz Ribeiro, 504, Cidade Nova 79200-000 Aquidauana - MS
Inspetoria de Chapadão do Sul	Rua Treze, 783, Centro 79560-000 Chapadão do Sul - MS
Inspetoria de Corumbá	Avenida Porto Carreiro, 4, Centro 79303-270 Corumbá - MS
Inspetoria de Coxim	Rua Antônio de Albuquerque, 160, Sala B, Centro 79400-000 Coxim - MS
Inspetoria de Dourados	Av. Guaicurus, 60, Parque Alvorada 79823-490 Dourados - MS

Inspetoria de Naviraí	Rua Finlândia, 52 B – Centro 79950-000 Naviraí - MS
Inspetoria de Nova Andradina	Rua Sete de Setembro, 1.456, Sala 04, Centro 79750-000 Nova Andradina - MS
Inspetoria de Paranaíba	Rua Barão do Rio Branco, 1350, Centro 79500-000 Paranaíba - MS
Inspetoria de Ponta Porã	Rua Guia Lopes, 873, Sala 3, Centro 79900-000 Ponta Porã - MS
Inspetoria de Três Lagoas	Avenida Clodoaldo Garcia, 1220, Santos Dumont 79630-000 Três Lagoas - MS

18. DA VISTORIA

- 18.1. As empresas proponentes poderão efetuar visita nas localidades indicadas na tabela o item 17.1., a fim de obter maiores informações do local das instalações. A vistoria tem como objetivo de inteirar-se das condições e do grau de dificuldade existentes, condições de instalações, espaço físico e infraestrutura de cabos;
- 18.2. A vistoria deverá ocorrer mediante agendamento com o Departamento Técnico do Crea-MS;
- 18.3. Compete a CONTRATADA fazer rigorosa vistoria para conferir as condições existentes, os equipamentos, a estrutura elétrica e as plataformas tecnológicas utilizadas, como também a disposição dos equipamentos;
- 18.4. Caso a empresa opte por não realizar a vistoria, deverá encaminhar uma Declaração de Dispensa de Visita/Vistoria e não serão aceitas alegações posteriores quanto ao desconhecimento de situações existentes;

19. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 19.1. Observar todas as condições e requisitos constantes neste Termo de Referência;
- 19.2. Notificar o Crea-MS por escrito, quaisquer fatos que possam colocar em risco a execução do presente objeto;
- 19.3. Respeitar as normas e políticas de segurança do Crea-MS;
- 19.4. Cumprir com os prazos estabelecidos neste Termo de Referência;
- 19.5. Garantir que o serviço ofertado e suas respectivas atualizações sejam entregues, instalados e desempenhem todas as funções e especificações previstas neste Termo de Referência;

- 19.6. Disponibilizar pessoal capacitado e certificado nos equipamentos para a execução e implantação dos serviços;
- 19.7. A CONTRATADA compromete-se a garantir sigilo e inviolabilidade das informações que eventualmente possa ter acesso durante os procedimentos de instalação e manutenção de seus equipamentos, bem como durante a operação dos serviços;
- 19.8. Atender as normas de instalação apresentando certificado de seus colaboradores na NR 10 e NR 35 do Ministério do Trabalho em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato;
- 19.9. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, o contrato, nem subcontratar quaisquer das prestações a que está obrigada;
- 19.10. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessário, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato;
- 19.11. Instalar, ativar, configurar, efetuar a manutenção e operação dos equipamentos de conectividade necessários à prestação do serviço;
- 19.12. Cumprir com os prazos para implantação, instalação, alteração de endereço e desativação das linhas contratadas;
- 19.13. Efetuar monitoramento da sua infraestrutura a fim de identificar problemas de funcionamento no ambiente instalado, antecipar e prevenir a ocorrência de descontinuidade dos serviços contratados a fornecer o suporte técnico e soluções junto ao CONTRATANTE garantindo o padrão e qualidade;
- 19.14. Disponibilizar Central de Atendimento para abertura de chamados e outras solicitações, via Web e também através de telefone. O CONTRATANTE não poderá esperar mais do que 60 (sessenta) segundos em linha para ser atendido, conforme legislação brasileira;
- 19.15. A abertura de chamados poderá ser efetuada por meio de envio de mensagens de e-mail ou abertura no sistema de registro de ocorrências da CONTRATADA, desde que de forma automática e quase imediata seja fornecido o número de protocolo/registo em resposta ao remetente da mensagem de abertura do chamado;
- 19.16. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço. Não será aceita a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para terceiros;



- 19.17. Responsabilizar-se pelas infrações à regulamentação aplicável ao objeto da contratação, que consistirão em infrações contratuais quando comprometerem os serviços prestados ao CONTRATANTE;
- 19.18. Manter, durante todo o prazo de execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na fase de habilitação da licitação;
- 19.19. Manter equipe especializada disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

20. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 20.1. Indicar os locais e horários em que as linhas/ramais deverão ser instalados;
- 20.2. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações a serem contratadas, inclusive permitindo o acesso de empregados, prepostos ou representantes da(s) empresa(s) fornecedoras nas dependências do Crea-MS;
- 20.3. Permitir ao pessoal da CONTRATADA, acesso ao local da entrega desde observadas às normas de segurança;
- 20.4. Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada no fornecimento dos produtos/serviços contratados;
- 20.5. Receber o objeto adjudicado, nos termos, prazos, quantidade, qualidade e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 20.6. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços prestados que não estejam de acordo com os especificados no Termo de Referência;
- 20.7. Emitir o Termo de Aprovação e Aceite dos serviços instalados, após a realização de testes de funcionamento;
- 20.8. Aplicar as sanções administrativas, quando se façam necessárias;
- 20.9. Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do objeto, em especial quanto a aplicação de sanções, alterações e repactuações do mesmo;
- 20.10. Efetuar a juntada aos autos do processo das irregularidades observadas durante a execução da relação contratual;
- 20.11. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa cumprir suas obrigações dentro dos prazos e condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato;



- 20.12. Solicitar a CONTRATADA todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços;
- 20.13. Verificar, durante toda a execução do contrato, a manutenção, pela CONTRATADA, de todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em compatibilidade com as obrigações assumidas;
- 20.14. Impedir que terceiros estranhos à CONTRATADA prestem os serviços;
- 20.15. Prestar as informações e os esclarecimentos atinentes ao objeto que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- 20.16. Solicitar a substituição/reparação do objeto do contrato que estejam em desacordo com a especificação apresentada e aceita, ou que apresente defeito;
- 20.17. Acompanhar a execução do Contrato, nos termos do inciso III, do art. 58, c/c o art. 67 da Lei n. 8666/1993, através dos Fiscais de Contrato, que exercerão ampla e irrestrita fiscalização do objeto, a qualquer hora, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, inclusive quanto às obrigações da CONTRATADA constantes no Termo de Referência do Contrato e do Edital respectivos;
- 20.18. Efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste Termo de Referência, garantindo a real disponibilidade financeira para a quitação de seus débitos frente à empresa fornecedora dos produtos ora licitados e contratados, sob pena de ilegalidade dos atos;
- 20.19. O Crea-MS não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

21. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

- 21.1. O Crea-MS designará um Fiscal do Contrato, através de Portaria, que será responsável pela gestão e fiscalização do contrato;
- 21.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resulte de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei n. 8.666/1993;



21.3. O Fiscal (Gestor) responsável é designado, através de Portaria, pelo Presidente do Crea-MS e tem como principais atribuições:

- a) Acompanhar, fiscalizar, zelar pela boa qualidade do serviço, receber, conferir e avaliar os serviços prestados pela Contratada, apurar e solucionar queixas e reclamações dos usuários através de representantes designados pelo Gestor do Contrato;
- b) Registrar em relatório às deficiências verificadas na execução dos serviços, encaminhando cópia à Contratada, para imediata correção das irregularidades apontadas sem prejuízo da aplicação de penalidades;
- c) Atestar a Nota Fiscal/Fatura, através de Processo Administrativo (Pae), rejeitando quando necessário, o que não estiver de acordo, por meio de notificação pelo Processo Administrativo (Pae) à Área responsável pelos Contratos;
- d) Quando houver descumprimento de contrato, o Fiscal de Contrato deverá abrir um Processo Administrativo (Pae), informando tal descumprimento de acordo com às cláusulas vigentes no contrato e posterior envio ao Setor de Contratos e Compras para às devidas providências, no caso de eventuais imperfeições na execução dos serviços, fixando prazo para sua correção, conforme sua conveniência;
- e) Exigir, à qualquer momento, a comprovação das condições da Contratada que ensejaram sua contratação;
- f) Solicitar a empresa Contratada, através de Processo Administrativo (Pae) à substituição de qualquer material, produto, utensílio ou equipamento que não atenda às necessidades do serviço;
- g) Solicitar à área competente esclarecimentos de dúvidas relativas ao contrato sob sua responsabilidade;
- h) Manter sob sua guarda cópias do contrato em vigor, inclusive dos aditivos decorrentes, e do respectivo Termo de Referência;
- i) Confrontar os preços e quantidades constantes da nota fiscal com os estabelecidos neste Termo de Referência e no Contrato;
- j) Comunicar aos Superiores o descumprimento dos prazos, demandas e metas previamente estabelecidos, para efeito de glosa e aplicação de penalidade, se for o caso;



22. DOS PREÇOS

22.1. O valor médio mensal estimado das tarifas dos serviços é de R\$ 8.010,67 (oito mil, dez reais e sessenta e sete centavos), perfazendo um total anual de R\$ 96.128,00 (noventa e seis mil, cento e vinte e oito reais), respeitando às especificações, definições e quantidades discriminadas abaixo:

Descrição do Serviço	Qtd.	Média Tarifa	Média Mensal	Média Anual
Valor da Assinatura do PABX	1	R\$576,33	R\$576,33	R\$6.916,00
Aparelho VOIP - Com Fio	85	R\$61,90	R\$5.261,50	R\$63.138,00
Aparelho VOIP - Sem Fio	5	R\$73,23	R\$366,17	R\$4.394,00
Descrição do Serviço - Minutagem	Qtd.	Média Tarifa	Média Mensal	Média Anual
Serviço Telefônico Fixo Comutado Local Fixo-Fixo (Chamadas On Net) -Qtd. Ilimitada	0	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00
Serviço Telefônico Fixo Comutado Local Fixo-Fixo (Chamadas Locais)	6.000	R\$0,04	R\$260,00	R\$3.120,00
Serviço Telefônico Fixo Comutado de Longa Distância Nacional, Fixo-Fixo.	2.000	R\$0,20	R\$400,00	R\$4.800,00
Serviço Telefônico Fixo Comutado Local Fixo-Móvel (VC1) (Chamadas Locais)	1.500	R\$0,53	R\$790,00	R\$9.480,00
Serviço Telefônico Fixo Comutado de Longa Distância Nacional, Fixo-Móvel (VC2-FM e VC3-FM).	500	0,71	R\$356,67	R\$4.280,00
TOTAIS		R\$712,95	R\$8.010,67	R\$96.128,00

22.2. Esses valores são meramente referenciais e tem como única finalidade subsidiar as licitantes a elaborarem suas propostas, não importando, em nenhuma hipótese, em compromisso do Crea-MS para com o seu atendimento na execução do objeto;

22.3. No preço proposto deverão estar inclusos todos os custos diretos para entrega dos materiais, inclusive as despesas com transportes, deslocamentos e gastos decorrentes do mesmo, materiais, mão de obra especializadas ou não, segurança em geral, equipamentos, ferramentas, encargos da legislação local, trabalhista previdenciária e responsabilidade civil, por quaisquer danos causados a terceiros ou dispêndios resultantes de taxas, regulamentos e impostos municipais, estaduais e federais, enfim, tudo o que for necessário para a execução total e completa dos serviços, sem que lhe caiba, em qualquer caso, direto regressivo em relação ao Crea-MS nem qualquer outro pagamento adicional;

22.4. Para se chegar aos quantitativos necessários à execução do contrato, foi utilizado, como parâmetro, a quantidade de linhas instaladas atualmente no Crea-MS, que são, 03 linhas (0800 368 1000, 3368-1000, 3356-1110) com 79 ramais distribuídos em 1 (uma) Central Telefônica (PABX), somados a uma demanda para instalação de aproximadamente de 11 (onze) ramais novos, totalizando 90 (noventa) ramais.

23. DO PAGAMENTO

- 23.1. O pagamento será efetuado em até 20 (vinte) dias úteis após o recebimento da Nota Fiscal ou fatura correspondente, contendo a descrição dos serviços, preços unitários e o valor total, a qual deverá ser entregue até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da realização dos serviços.
- 23.2. O pagamento somente será efetuado após o atesto do Gestor/Fiscal do Contrato, da Nota Fiscal/Fatura no Processo Administrativo Eletrônico (Pae), que constará o detalhamento dos serviços executados e será acompanhada dos demais documentos exigidos neste Termo de Referência;
- 23.3. O Atesto fica condicionado à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada pela CONTRATADA com os materiais ou serviços efetivamente entregues;
- 23.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou nos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;
- 23.5. O documento de cobrança deverá conter ao menos:
- a) CNPJ da Contratada conforme preâmbulo do Contrato;
 - b) Descrição clara do objeto;
 - c) Valor cobrado em conformidade com às condições contratuais pactuadas, discriminando valor unitário e valor total.
- 23.6. O Crea-MS fará retenção dos tributos e das contribuições federais devidos, bem como dos impostos incidentes sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura, se comprometendo sua quitação no prazo legal, nos termos Anexo I – Tabela de Retenção da Instrução Normativa RFB 1.234/2012 da Lei Complementar Municipal n. 59/2003;
- 23.7. Não serão retidos os valores correspondentes aos tributos citados, nos pagamentos efetuados a pessoas jurídicas optantes pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de pequeno porte (Simples Nacional), conforme disposto no inciso XI do art. 4 da Instrução Normativa RFB 1.234/2012;

- 23.8. Para efeito do disposto acima, a pessoa jurídica deverá, no ato da assinatura do contrato, apresentar ao Crea-MS declaração de acordo com os modelos constantes dos Anexos II, III ou IV desta Instrução Normativa, conforme o caso em 2 (duas) vias, assinada pelo seu representante legal, conforme artigo 6º da Instrução Normativa RFB 1.540/2015;
- 23.9. Antes do pagamento, o CONTRATANTE realizará consultas para verificar a manutenção das condições da habilitação da CONTRATADA, juntando os resultados no Processo Administrativo Eletrônico (Pae) de pagamento;
- 23.10. Serão efetuadas às seguintes consultas:
- i. Regularidade para com a Fazenda Federal – Certidão de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;
 - ii. Regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – Certificado de Regularidade do FGTS-CRF;
 - iii. Inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto – Lei n. 5.452, de 1º de maio de 1943, Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
 - iv. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa;
 - v. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.
- 23.11. A não apresentação das documentações citadas neste Termo de Referência no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, contados de sua solicitação pela fiscalização, poderá ensejar a rescisão do contrato;
- 23.12. O pagamento será efetuado por meio de Ordem Bancária de Crédito, mediante depósito em conta corrente, na agencia e estabelecimento bancário indicado pela CONTRATADA, ou por outro meio previsto na legislação vigente;
- 23.13. O Crea-MS não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela CONTRATADA ou porventura não tenha sido acordada no contrato.

24. DO REAJUSTE

- 24.1. Considerando que a prestação de serviço tem natureza de telecomunicações, os reajustes do contrato, que poderão ocorrer a cada 12 (doze) meses contados a partir da data prevista para apresentação da proposta, nos termos do § 8º do art. 65 da Lei



n. 8.666/1993, terão como índice de reajuste o Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), normatizado pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), através da Resolução n. 532 de 03/08/2009, ou outro índice que venha a substituí-lo no setor de telecomunicações, tornando-se como referência o mês da apresentação da proposta de preços e o mês anterior ao reajuste, compreendendo sempre o período de 12 (doze) meses, de acordo com a seguinte fórmula:

$$PR = IST_ACUM \times PA, \text{ onde:}$$

Onde,

PR= Preço reajustado;

IST_ACUM= Índice IST, ou outro divulgado pela ANATEL, acumulando dos últimos 12 (doze) meses, a partir do mês de referência relativo à apresentação da proposta de preços na licitação, até o mês anterior da aplicação do reajuste;

PA=Preço anterior (a ser reajustado);

- 24.2. A qualquer tempo durante a vigência do contrato, poderá a Administração promover a revisão dos preços contratados, caso constate que houve variação custos/insumos que acarretem redução do valor contratual;
- 24.3. Nessa hipótese, a empresa será notificada para manifestação acerca das informações coletadas pela Administração utilizadas para o cálculo da variação alegada, possibilitando a negociação entre as partes.

25. DA VIGENCIA DO CONTRATO

- 25.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser renovado respeitando o limite legal máximo estabelecido pelo artigo 57, inciso II, da Lei n. 8.666/1993.

26. DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 26.1. A instalação deverá, obrigatoriamente, ser efetuada de forma a não afetar o funcionamento dos sistemas, recursos ou equipamentos atualmente em operação, nem impedir ou interromper por períodos prolongados a rotina de trabalho dos funcionários do Crea-MS;
- 26.2. Havendo a necessidade de interrupção de outros sistemas, recursos, equipamentos ou da rotina dos trabalhos de qualquer setor funcional em decorrência da instalação

a ser efetuada, esta interrupção deverá estar devidamente planejada e ser acordada com antecedência junto ao Crea-MS.

27. DA INEXECUÇÃO E RESCISÃO DO CONTRATO

- 27.1. São motivos para a rescisão do contrato, os enumerados nos arts. 77 e 78, da Lei n. 8.666/1993;
- 27.2. No caso de rescisão do contrato, será obedecido o que estabelecem os arts. 79 e 80, da Lei n. 8.666/1993.

28. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

- 28.1. O julgamento as propostas na licitação será o critério de “MENOR PREÇO GLOBAL”.

Documento aprovado, conforme arquivo carregado aos autos do PAe n. P2023/103963-2 sob o Id: 638755.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

PREGÃO ELETRÔNICO N. 016/2023

PAe n. P2023/103963-2

ANEXO II – MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS

Ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Mato Grosso do Sul

Ref. Pregão Eletrônico n. 016/2023 | Processo Administrativo P2023/103963-2

Dados da empresa:

Razão Social:

CNPJ:

Endereço:

Endereço Eletrônico (e-mail):

Telefone:

Banco: Agência: C/C:

Dados do Representante Legal, responsável pela assinatura do contrato:

Nome:

Função:

RG: Órgão Emissor/UF:

CPF:

Telefone:

Grupo 1					
Item	Descrição do Serviço	Qtd.	VI. Tarifa	VI. Mensal	VI. Anual
1.	Valor da Assinatura do PABX	1			
2.	Aparelho VOIP - Com Fio	85			
3.	Aparelho VOIP - Sem Fio	5			
Item	Descrição do Serviço - Minutagem	Qtd.	Média Tarifa	Média Mensal	Média Anual
----	Serviço Telefônico Fixo Comutado Local Fixo-Fixo (Chamadas On Net) - Qtd. Ilimitada	0			
4.	Serviço Telefônico Fixo Comutado Local Fixo-Fixo (Chamadas Locais)	6.000			



5.	Serviço Telefônico Fixo Comutado de Longa Distância Nacional, Fixo-Fixo.	2.000			
6.	Serviço Telefônico Fixo Comutado Local Fixo-Móvel (VC1) (Chamadas Locais)	1.500			
7.	Serviço Telefônico Fixo Comutado de Longa Distância Nacional, Fixo-Móvel (VC2-FM e VC3-FM).	500			
	TOTAL		---		

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no edital e seus anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no termo de referência.

1. Propomos fornecer os objetos desta licitação, previstos na proposta apresentada, no edital e no contrato, obedecendo às estipulações do correspondente edital e asseverando que:
 - a) Observaremos, integralmente, as normas existentes e aplicáveis quanto ao fornecimento do objeto desta licitação, e em caso de divergência dos preços apresentados em algarismos e por extenso, prevalecerá este último.
 - b) Responsabilizamo-nos pela substituição ou indenização pecuniária do objeto contratado caso venham apresentar qualquer deficiência.
 - c) Declaramos que as incidências fiscais e demais encargos serão por conta da CONTRATADA, inclusive todas as despesas de transporte, alimentação, seguros, tributos de qualquer natureza ou espécie, necessários ao perfeito fornecimento da prestação dos serviços objeto desta licitação, valendo o silêncio ou a omissão como aceitação integral desta condição.
 - d) Declaramos que, no caso de inadimplência em relação aos encargos estabelecidos no item anterior, o Crea-MS não ficará, em hipótese alguma, responsável por seu pagamento, nem será onerado o objeto do contrato, valendo o silêncio ou a omissão como aceitação integral desta condição.
 - e) Declaramos que no preço proposto estão incluídas todas as despesas com salários e/ou honorários, administração, encargos sociais e trabalhistas, taxas, impostos, transportes diversos, seguros, emolumentos, provisões de remuneração e demais encargos inerentes ao objeto deste edital.
 - f) Declaramos aceitação e submissão a todas as condições deste Edital, bem como o compromisso formal de execução do objeto da Licitação, de acordo com o(s)

projeto(s) e especificação(ões) técnica(s) que faz(em) parte deste Edital e pelo preço e condições propostas;

- g) Declaramos que nos comprometemos a manter, durante todo o período de execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Edital;
 - h) Declaramos que sob nenhuma hipótese serão feitas quaisquer cobranças adicionais de fornecimento / prestação de serviços ou sob quaisquer outras denominações.
2. O prazo de validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias.
 3. Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemos a assinar o contrato no prazo determinado no documento de convocação.

_____, ____ de _____ de 202X.

(ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE)



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

PREGÃO ELETRÔNICO N. 016/2023

PAe n. P2023/103963-2

ANEXO III – DECLARAÇÃO DE NÃO REALIZAÇÃO DA VISITA TÉCNICA

A empresa [XXXXXXXXXXXXXXXX], inscrita no CNPJ [XXXXXXXXXXXXXXXX], DECLARA para os fins do Pregão Eletrônico n. 016/2023 | Processo P2023/103963-2 que por deliberação única e exclusiva da declarante, a mesma não participou da visita técnica disponível no referido processo licitatório, sendo de sua total responsabilidade e conhecimento as condições de realização dos serviços, não recaindo em nenhuma hipótese qualquer responsabilidade sobre o Crea-MS ou argumento futuro quanto à não visitação antecipada.

_____, ____ de _____ de 202X.

(ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE)





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

PREGÃO ELETRÔNICO N. 016/2023

PAe N. P2023/103963-2

ANEXO IV – MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO N. ____/2023

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA DIGITAL VOIP, QUE CELEBRAM ENTRE SI O CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE MATO GROSSO DO SUL E A EMPRESA _____ . (PAe n. P2023/103963-2)

O CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MATO GROSSO DO SUL (Crea-MS), autarquia federal de fiscalização da atividade profissional, inscrita no CNPJ sob o n. 15.417.520/0001-71, com sede na Rua Sebastião Taveira, 268, São Francisco, em Campo Grande/MS, 79010-480, neste ato representado por sua Presidente, Engenheira Agrimensora **VÂNIA ABREU DE MELLO**, portadora da CI n. _____ SSP/MS e inscrita no CPF sob o n. _____, doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE** e a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n. _____, com sede à _____, _____, bairro _____, na cidade de _____, CEP _____, neste ato representada por _____, portador da CI n. _____ e inscrito no CPF sob o n. _____, doravante denominada **CONTRATADA**, têm, entre si, justo e acordado e celebram por decorrência do resultado da licitação na modalidade “Pregão Eletrônico” n. 016/2023, Processo Administrativo P2023/103963-2, o presente contrato, sujeitando-se às normas e disposições contidas na Lei n. 10.520/2002, Decreto n. 10.024/2019, Lei n. 8.666/1993, e demais regulamentos e normas que regem a matéria, mediante as Cláusulas e condições estabelecidas a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO



1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação dos serviços de telefonia digital VoIP (Voz sob protocolo de Rede) para atender às necessidades do Crea-MS, conforme especificações constantes no Termo de Referência – Anexo I do Pregão Eletrônico n. 016/2023 e deste instrumento contratual.

1.2. Para melhor caracterização do objeto deste contrato e das obrigações das partes, considera-se peça dele integrante e complementar, independente de sua anexação, o seguinte documento: **edital do Pregão Eletrônico n. 016/2023 e seus anexos, e proposta apresentada constante do Processo Administrativo P2023/103963-2.**

Grupo 1			
Item	Descrição do Serviço/ Equipamento	Qtd. Mensal	Qtd. Anual
1.	Valor da Assinatura do PABX	1	12
2.	Aparelho VOIP – Com Fio	85	1.020
3.	Aparelho VOIP – Sem Fio	5	60
Item	Descrição do Serviço - Minutagem	Qtd.	Qtd.
---	Serviço Telefônico Fixo Comutado Local Fixo-Fixo (Chamadas On Net)	Ilimitadas	Ilimitadas
4.	Serviço Telefônico Fixo Comutado Local Fixo-Fixo (Chamadas Locais)	6.000	72.000
5.	Serviço Telefônico Fixo Comutado de Longa Distância Nacional, Fixo-Fixo.	2.000	24.000
6.	Serviço Telefônico Fixo Comutado Local Fixo-Móvel (VC1) (Chamadas Locais)	1.500	18.000
7.	Serviço Telefônico Fixo Comutado de Longa Distância Nacional, Fixo-Móvel (VC2-FM e VC3-FM).	500	6.000

CLÁUSULA SEGUNDA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

2.1. O objeto será fornecido mediante a forma de execução INDIRETA, sob o regime de empreitada por PREÇO GLOBAL, nos termos da alínea “a” do inc. VIII do art. 6º da Lei n. 8.666/1993.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Condições gerais:

3.1.1. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão estar de acordo com as normas vigentes da ANATEL;

3.1.2. A CONTRATADA deverá gerar informações através de mensagens gravadas sobre quaisquer alterações de telefones que porventura venham a ocorrer em números de código de acesso disponibilizados pela mesma;

3.1.3. Todos os serviços de instalação e testes de funcionamento deverão ser realizados sem prejuízo as atividades das localidades atendidas, podendo, com a prévia autorização, serem realizados nos finais de semana e/ou fora do horário de expediente normal;

3.1.4. Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá cobrar em sua fatura mensal as quantidades efetivamente utilizadas dos serviços previstos no Contrato;

3.1.5. A CONTRATADA não poderá cobrar durante a execução do contrato qualquer valor de serviços não previstos no Contrato;

3.1.6. Em nenhuma hipótese poderá haver faturamento de serviços que não sejam prestados diretamente pela CONTRATADA (Serviços de Terceiros), tais como chats, serviços de despertador, disque amizade, etc;

3.1.7. A CONTRATADA deverá manter a faixa de numeração já configurada, exceto nos casos onde seja comprovada impossibilidade técnica;

3.1.8. A CONTRATADA deverá repassar a CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, os preços e/ou vantagens ofertados ao mercado em geral, sempre que esses forem mais vantajosos do que os ofertados para a Administração Pública;

3.1.9. Havendo mudança de endereço, a CONTRATADA deverá manter a numeração pré-existente, exceto nos casos de comprovada impossibilidade técnica;

3.1.10. O Perfil do Tráfego Telefônico indicado neste Termo de Referência corresponde à média mensal em minutos das chamadas telefônicas efetuadas nos últimos 12 meses pelo Crea-MS, acrescidas de um percentual da expectativa de crescimento da demanda dos serviços e servirá tão somente de subsídio às licitantes na formulação, na análise e na aferição da proposta mais vantajosa. Não constitui qualquer compromisso futuro do Crea-MS com a licitante.

3.2. Da prestação do serviço:

3.2.1. A CONTRATADA deverá manter a sua rede limpa de grampos ou qualquer outra forma de escuta de forma a garantir o sigilo, a segurança e a inviolabilidade das conversações. Salvo autorização por ordem judicial e às gravações realizadas durante a conversação devidamente informada aos usuários através de mensagem;

3.2.2. A CONTRATADA poderá monitorar os recursos disponibilizados à CONTRATANTE e recomendar, caso necessário, mediante apresentação de estudo de tráfego, o redimensionamento da capacidade dos entroncamentos da CONTRATANTE;

3.2.3. A CONTRATADA deverá prestar serviços de suporte técnico preventivo/corretivo e de controle, durante a vigência do contrato, 24 horas por dia, sete dias por semana, para as soluções fornecidas, através de técnicos devidamente certificados, tanto na modalidade de acesso remoto

bem como prestar os serviços de primeiro e segundo nível de atendimento necessários presencialmente na sede ou inspetorias da CONTRATANTE, durante o expediente do Crea-MS:

- a) Perfil: Ensino Superior completo ou incompleto em computação ou telecomunicações, possuir experiências em implantação, gerenciamento e manutenção do serviço de telefonia VoIP, facilidade de cooperação em equipe com conhecimentos específicos em tecnologia VoIP, redes (WAN e LAN), melhores práticas de aplicação de políticas, roteamento e telefonia móvel;

3.2.4. Caso seja necessário realizar a manutenção/suporte técnico fora do horário de expediente do Crea-MS, deve-se informar a Sede (Fiscal do Contrato) com no mínimo 3 (três) dias úteis de antecedência para às devidas autorizações;

3.2.5. A CONTRATADA deverá fornecer, na assinatura do Contrato, planilha contendo os nomes, telefones e endereços eletrônicos (e-mail) das pessoas ou áreas responsáveis pelo atendimento à CONTRATANTE;

3.2.6. A CONTRATADA deverá assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade pela prestação do serviço;

3.2.7. A Licitante deverá cotar uma tarifa única, em minutos, independente do dia e horário, para cada tipo de ligação, aplicada a ligações originadas e com tarifação reversa (a cobrar) fixo-fixo local e fixo-móvel (VC1);

3.2.8. No caso de mudança de endereço de uma das Inspetorias e havendo disponibilidade de link, a CONTRATADA terá que realizar uma nova instalação no novo endereço em datas e horários previamente acordados entre si.

3.2.9. Deverão ser disponibilizados todos os equipamentos necessários para implantar os serviços de telecomunicação, incluindo roteadores, equipamentos de conexão, cabos, conectores, softwares, crimpagem e demais itens que se fizerem necessários;

3.2.10. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade média de, no mínimo, 99,50% (noventa e nove inteiros e cinquenta décimos por cento). E, em caso de interrupção do serviço será descontado o valor proporcional ao período de indisponibilidade. Não serão consideradas indisponibilidades nas seguintes situações:

- a) Paradas programadas pela CONTRATADA e aprovadas pelo CONTRATANTE. Neste caso, a autorização deve ser solicitada pela CONTRATADA com pelo menos 3 (três) dias úteis de antecedência;
- b) Paradas internas sob responsabilidade da CONTRATANTE (sem responsabilidade da CONTRATADA);
- c) Atrasos ou interrupções nos serviços decorrentes de caso fortuito ou força maior;



3.2.11. Execução dos Serviços:

3.2.11.1. A realização dos serviços de instalação e/ou interligação do meio de acesso e configurações de equipamentos instalados na Contratante deverão ocorrer, preferencialmente, de segunda à sexta-feira, entre às 12:00h às 18:00h, e, eventualmente, em horários fora do expediente, caso a Contratante julgue necessário e conveniente, visando celeridade dos serviços;

3.2.11.2. Deverão ser executados todos os serviços necessários de instalações dos circuitos e interligações para às instalações internas e configurações necessárias, respeitando à arquitetura e às instalações já existentes da CONTRATANTE, sem nenhum custo adicional para a CONTRATANTE;

3.2.11.3. A CONTRATANTE somente arcará com os custos da prestação dos serviços do objeto contratado;

3.2.11.4. A Assistência Técnica deverá ser executada por empresa devidamente habilitada e instalação dos equipamentos, conforme endereços informados na tabela do item 17.1;

3.2.11.5. Todos os serviços e equipamentos fornecidos deverão estar de acordo com as normas e especificações técnicas estabelecidas pelos Órgãos e Agências Reguladoras do Governo Federal;

3.2.11.6. A CONTRATADA deverá garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos, bem como de seus acessórios, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE, pelo período de vigência do contrato;

3.2.11.7. Os equipamentos fornecidos pela CONTRATADA deverão permitir o perfeito funcionamento de telecomunicação por VoIP;

3.2.11.8. A CONTRATADA deverá prestar toda consultoria técnica para viabilizar essa operação de telecomunicação por VoIP, com supervisão da CONTRATANTE;

3.2.11.9. A manutenção dos equipamentos deve ocorrer de forma a deixar o circuito permanente ativo, e para isso é necessário que a CONTRATADA possua e disponibilize sempre que necessário equipamentos de backup;

3.2.11.10. A manutenção preventiva e corretiva, bem como a configuração e atualizações (upgrades) dos equipamentos (hardwares) e programas (softwares) fornecidos, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;

3.2.12. Suporte de Serviços:

3.2.12.1. A Contratada se compromete a realizar às correções necessárias à reativação dos serviços. Entende-se por reativação dos serviços, à série de procedimentos destinados a recolocar estes serviços em seu perfeito estado de uso, em conformidade com o Acordo de Níveis de Serviço contratados;

3.2.12.2. Quando da solicitação de atendimento ou suporte técnico gratuito por telefone à CONTRATANTE fornecerá, para fins de abertura de chamado técnico, às seguintes informações:

- a) Nome ou código de identificação do cliente e/ou número do circuito/ramal fornecido pela empresa CONTRATADA;
- b) Descrição da anormalidade observada;
- c) Nome e telefones do responsável pela solicitação do serviço;
- d) Para cada chamado aberto deverá ser fornecido um número identificador do mesmo para acompanhamento.

3.2.12.3. Os chamados realizados pela CONTRATANTE à Central de Atendimento da CONTRATADA (por telefone ou via Web), deverão ser imediatamente enquadrados em uma categoria de prioridade, conforme especificado na tabela abaixo:

ITEM	PRIORIDADE	RETORNO PARA ATENDIMENTO	TEMPO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO	SITUAÇÕES COBERTAS
01	0	15 min	24 horas	Interrupção completa do serviço de telecomunicação
02	1	30 min	12 horas	Perda de monitoração e/ou degradação
03	2	45 min	24 horas	Alteração de configuração
04	3	30 min	24 horas	Troca de aparelhos na Telefônicos Sede
05	4	60 min	24 horas	Troca de aparelhos Telefônicos nas Inspetorias

3.2.12.4. Descrição detalhada das categorias citadas na tabela acima:

- a) Prioridade: Nível de prioridade/urgência para o atendimento;
- b) Retorno para o Atendimento: Tempo de retorno para resposta do atendimento;
- c) Tempo Máximo para Atendimento: Tempo máximo que deverá ter o atendimento e conclusão do serviço de acordo com a prioridade;
- d) Situações Cobertas: Descrição da situação ocorrida;

3.2.12.5. O descumprimento do período estabelecido de “atendimento e solução dos problemas” está sujeito à sanções e multas, à critério da CONTRATANTE;

3.2.12.6. A prestação de Assistência Técnica nas dependências da CONTRATANTE deverá ser feita por técnicos identificados. O CONTRATANTE poderá solicitar à comprovação, junto à CONTRATADA, de que o técnico faz parte do quadro funcional da CONTRATADA;

3.2.12.7. A Assistência Técnica será prestada nos dias úteis, no horário das 12:00hs às 18:00hs, salvo os casos de interrupção total dos serviços, quando o ingresso às dependências da

CONTRATANTE deverá ser realizado imediatamente, independentemente do horário citado, com à devida autorização e acompanhamento de técnico da CONTRATADA;

3.2.12.8. Caso não seja permitido o ingresso da CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE para realização da Assistência Técnica, após consulta à Fiscalização do Contrato, a contagem do tempo de indisponibilidade deverá ser pausada e reiniciada com o acesso do técnico da CONTRATADA às instalações da CONTRATANTE para solução da interrupção;

3.2.12.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar Sistema de Abertura de Chamados via Web, com abertura, fechamento de aprovação da CONTRATANTE nos chamados efetuados. Deverá conter também todo o histórico de chamados para possíveis auditorias;

3.2.12.10. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema via Web para acompanhamento das ligações recebidas na Sede e Inspetorias demonstrando a rota realizada em cada ligação, fornecendo informações detalhadas de cada ligação, como por exemplo: tempo de duração, número de telefone, etc;

3.2.12.11. Manutenção Corretiva e Preventiva:

a) A manutenção preventiva deverá ocorrer em até 06 (seis) horas, caso haja interrupção total do serviço e até 24 horas para os demais serviços. Por motivos de ordem técnica ou de interesse geral, a CONTRATADA, mediante comunicado prévio e sem ônus para a CONTRATANTE, poderá promover modificações nos meios de transmissão e equipamentos de multiplexação de sua propriedade que suportem o serviço oferecido, devendo obedecer aos seguintes requisitos:

i. Caso haja previsão de interferência no desempenho do serviço, a CONTRATANTE deverá ser comunicada pela CONTRATADA, por escrito, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis;

ii. A CONTRATANTE terá 12 (doze) horas para analisar e retornar, por escrito para a CONTRATADA, quando será definido o período máximo permitido para interrupção;

iii. Após autorização da CONTRATANTE para manutenção, o serviço não será considerado indisponível para o cálculo da disponibilidade e demais penalidades aplicáveis ao assunto, exceto nos casos em que a interrupção seja superior ao prazo máximo permitido pela CONTRATANTE;

iv. Caso a CONTRATANTE não seja comunicada no prazo estabelecido ou não concorde com a manutenção, o serviço obrigatoriamente será considerado como indisponível para o cálculo da disponibilidade;

3.2.13. Instalação, alterações e configurações e ampliação da rede:

3.2.13.1. O prazo para início e término da prestação dos serviços é de até 30 (trinta) dias após assinatura do contrato pela licitante vencedora;

3.2.13.2. Novas demandas de instalação solicitadas pela CONTRATANTE deverão obedecer ao prazo máximo de 10 (dez) dias para ramais intragrupos e 30 (trinta) dias para DDR (Discagem Direta a Ramal);

3.2.13.3. As solicitações à CONTRATADA para alterações de configuração deverão ser atendidas em até 3 (três) dias contados a partir do encaminhamento da solicitação à CONTRATADA;

3.2.13.4. Durante a ativação dos serviços, será permitida uma interrupção nas comunicações, por período não superior a 4 (quatro) horas;

3.2.13.5. Todos os custos relacionados com materiais, equipamentos e mão de obra, destinados à instalação, ativação e manutenção dos serviços, objeto deste contrato, serão suportados exclusivamente pela CONTRATADA, exceto àqueles relativos à rede interna da CONTRATANTE;

3.2.14. Relatórios Gerenciais:

- a)** A CONTRATADA deverá fornecer mensalmente relatórios gerenciais com dados referentes às “indisponibilidades dos serviços”, devendo conter as seguintes informações:
- i. Indicação do número do acesso, no formato AB WXYX MCDU, onde AB refere-se ao DDD, WXYZ ao prefixo e MCDU a milhar, centena, dezena e unidade na designação do acesso;
 - ii. Horário de recebimento da chamada pelo serviço de suporte;
 - iii. Número da identificação da chamada;
 - iv. Nome do responsável, na CONTRATADA, pela abertura da chamada;
 - v. Nome do representante da CONTRATANTE que abriu e encerrou o chamado;
 - vi. Motivo de interrupção do serviço;
 - vii. Horário de restabelecimento do serviço;
 - viii. Detalhamento da ocorrência e solução do problema;
- b)** Os relatórios têm por objetivo informar a CONTRATANTE as indisponibilidades e históricos de desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA, para conferência de registros mensais de indisponibilidades feitos pela CONTRATANTE;
- c)** Caso não seja apresentado pela CONTRATADA o respectivo relatório, ficará validado como relatório oficial de indisponibilidade o da CONTRATANTE, para efeito das disposições deste instrumento;

- d) A CONTRATADA deverá disponibilizar, caso solicitado pela CONTRATANTE, relatório onde conste toda a planta instalada, discriminada por número de contrato da fatura, número do acesso e endereço de instalação.

3.2.15. Treinamento:

- a) A CONTRATADA deverá fornecer um treinamento de no mínimo 20h/aula, para servidores técnicos do Crea-MS;
- b) No prazo máximo de 5 (cinco) dias após a instalação dos equipamentos ou no caso de troca de equipamentos durante a execução do contrato, a CONTRATADA deverá, diretamente ou por empresa credenciada, disponibilizar o treinamento;
- c) Os treinamentos a serem ministrados pela CONTRATADA devem visar o desenvolvimento de habilidades e conhecimentos para qualificação da equipe técnica do Crea-MS;
- d) A CONTRATADA deve elaborar e apresentar os conteúdos programáticos de cada treinamento, a ser realizado em módulos, sendo que os mesmos estarão sujeitos à análise e aprovação do Crea-MS;
- e) Devem ser realizados treinamentos práticos em equipamentos compatíveis com o sistema a ser disponibilizado na implantação;
- f) Todos os treinamentos devem ser realizados em português e o material didático também deve estar em português (Brasil);
- g) O treinamento para cada turma deve abordar, minimamente os seguintes assuntos:
 - i. Introdução à telefonia IP;
 - ii. Descrição geral da configuração e funcionamento da arquitetura e dos elementos de acesso;
 - iii. Protocolo SIP, SDP e RTP/SRTP;
 - iv. Aspectos de segurança da solução;
 - v. Qualidade da Voz;
 - vi. QoS – MOS/Fator R, latência, jitter, perda de pacotes e eco;
 - vii. Codecs – G.711, G.722, G.729, G.729A, H.264 e T.38;
 - viii. Escolha de codecs e otimização de qualidade;
 - ix. Gerenciamento de tráfego;
 - x. Telefonia em nuvem;
 - xi. VoIP via software – foftphones;



- xii. Telefones/ramais IP;
 - xiii. Ativação, configuração, monitoramento e troubleshooting de terminais/ramais IP e Troncos SIP;
 - xiv. Configuração de bilhetes de tarifação;
 - xv. Planos de discagem e numeração;
 - xvi. Ferramentas de monitoramento do sistema utilizadas no SEG;
 - xvii. Solução de problemas;
- h)** Ao final do treinamento a CONTRATADA deverá fornecer um certificado de conclusão do treinamento para cada participante.

CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR

4.1. O valor global para a presente contratação é de R\$ _____
(_____).

Grupo 1					
Item	Descrição do Serviço	Qtd.	VI. Tarifa	VI. Mensal	VI. Anual
1.	Valor da Assinatura do PABX	1			
2.	Aparelho VOIP - Com Fio	85			
3.	Aparelho VOIP - Sem Fio	5			
Item	Descrição do Serviço - Minutagem	Qtd.	Média Tarifa	Média Mensal	Média Anual
----	Serviço Telefônico Fixo Comutado Local Fixo-Fixo (Chamadas On Net) - Qtd. Ilimitada	0			
4.	Serviço Telefônico Fixo Comutado Local Fixo-Fixo (Chamadas Locais)	6.000			
5.	Serviço Telefônico Fixo Comutado de Longa Distância Nacional, Fixo-Fixo.	2.000			
6.	Serviço Telefônico Fixo Comutado Local Fixo-Móvel (VC1) (Chamadas Locais)	1.500			
7.	Serviço Telefônico Fixo Comutado de Longa Distância Nacional, Fixo-Móvel (VC2-FM e VC3-FM).	500			
	TOTAL		---		

4.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas,

previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA QUINTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1. O pagamento será efetuado em até 20 (vinte) dias úteis após o recebimento definitivo e apresentação da nota fiscal, contendo a identificação do objeto, preços unitários e o valor total.

5.1.1. A nota fiscal/fatura deverá ser entregue até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da realização dos serviços, da seguinte forma:

5.2. O pagamento somente será efetuado após o atesto, pelo Fiscal do Contrato, da Nota Fiscal apresentada pela CONTRATADA, que conterà o detalhamento dos serviços executados e será acompanhada dos demais documentos exigidos neste contrato e no Termo de Referência.

5.3. O atesto fica condicionado à verificação da conformidade da Nota Fiscal apresentada pela CONTRATADA com os objetos efetivamente entregues.

5.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

5.5. O documento de cobrança deverá conter ao menos:

- a)** CNPJ da CONTRATADA conforme preâmbulo do Contrato;
- b)** Descrição clara do objeto;
- c)** Valor cobrado em conformidade com as condições contratuais pactuadas, discriminando valor unitário e valor total.

5.6. O Crea-MS fará retenção dos tributos e das contribuições federais devidos, bem como dos impostos incidentes sobre o valor da Fatura/Nota Fiscal, se comprometendo sua quitação no prazo legal, nos termos Anexo I – Tabela de Retenção da Instrução Normativa RFB 1.234/2012 2012 (alterada pela instrução Normativa RFB n. 1663/2016) e da Lei Complementar Municipal n. 59/2003.

5.6.1. Não serão retidos os valores correspondentes aos tributos citados, nos pagamentos efetuados a CONTRATADA se for optante pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Simples Nacional), conforme disposto no inciso XI do art. 4 da Instrução Normativa RFB 1.234/2012 (alterada pela instrução Normativa RFB n. 1663/2016).



5.6.1.1. Para efeito do disposto acima, a CONTRATADA deverá, no ato da assinatura do contrato, apresentar ao Crea-MS declaração de acordo com os modelos constantes dos Anexos II, III ou IV da Instrução Normativa RFB 1.540/2015, conforme o caso, em 02 (duas) vias, assinada pelo seu representante legal, conforme artigo 6º da supracitada Instrução Normativa.

5.7. Antes do pagamento, o CONTRATANTE realizará consultas para verificar a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, imprimindo e juntando os resultados ao processo de pagamento.

5.7.1. Serão efetuadas as seguintes consultas:

- a) Regularidade para com a Fazenda Federal – Certidão de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União.
- b) Regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – Certificado de Regularidade do FGTS – CRF.
- c) Inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei n. 5.452/1943, Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.
- d) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa.
- e) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.

5.7.2. A não apresentação da documentação de que trata o item 5.7.1 desta cláusula no prazo de 30 (trinta) dias, contados de sua solicitação pela fiscalização, poderá ensejar a rescisão do contrato, mas não impedirá o pagamento da Nota Fiscal.

5.8. O pagamento será efetuado por meio de Ordem Bancária de Crédito, mediante depósito em conta corrente, na agência e estabelecimento bancário indicado pela CONTRATADA, ou por outro meio previsto na legislação vigente.

5.9. O Crea-MS não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela CONTRATADA que porventura não tenha sido acordada no contrato.

5.10. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo CONTRATANTE, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, serão calculados com a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP, \text{ sendo: } E$$

M = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX/100) \quad I = (6/100) \quad I = 0,0001644 \ 365 \ 365$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

5.11. A compensação financeira prevista nesta condição será incluída na fatura a ser apresentada posteriormente.

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE E REVISÃO DOS PREÇOS

6.1. Durante a vigência do contrato, os preços serão fixos, exceto nas hipóteses decorrentes e devidamente comprovadas das situações previstas na alínea “d”, inciso II, art. 65, da Lei n. 8.666/1993 ou de redução dos preços praticados no mercado.

6.2. Com fundamento nos arts. 40, inciso XI e 55, inciso III da referida Lei, o preço poderá ser reajustado após 12 (doze) meses, contados da data de apresentação da proposta, observada a variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), normatizado pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), através da Resolução n. 532 de 03/08/2009, ou por outro indicador que venha a substituí-lo. Não havendo índice substituto, as partes em comum acordo, negociarão o índice de reajuste;

6.3 Não tendo sido divulgado o índice relativo aos exatos meses em questão, o reajuste será realizado pelos últimos 12 meses divulgados;

6.4 Havendo variação negativa do índice de reajuste o contrato permanecerá com o valor inalterado.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1. Os recursos orçamentários para a cobertura das despesas deste Contrato correrão a conta de dotações orçamentárias próprias, consignadas nos respectivos orçamentos, programa, ficando o Crea-MS obrigado a apresentar, no início do exercício, a respectiva nota de empenho, respeitada a classificação orçamentária prevista neste Contrato.

7.2. As despesas decorrentes deste contrato correrão à conta da dotação orçamentária:

Elemento despesa: 6.2.2.1.1.01.04.09.036 Projeto/Atividade: Serviços de Telecomunicações Centro de custo: 3.4.1.10.400.13 - SEDE - TELEFONE

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Rua Sebastião Taveira, 268 • Bairro São Francisco • CEP 79010-480 • Campo Grande – MS
Fone: 0800 368 1000 • Site: www.creams.org.br • E-mail: creams@creams.org.br



8.1. Além das descritas no Termo de Referência e seus anexos, são obrigações do CONTRATANTE:

8.1.1. Proporcionar todas as facilidades necessárias ao bom andamento do serviço desejado, comunicando à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução dos serviços.

8.1.2. Prestar às informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA com relação ao objeto do contrato.

8.1.3. Proceder às advertências, multas e demais cominações legais pelo descumprimento dos termos do Contrato;

8.1.4. Verificar a regularidade da situação fiscal da CONTRATADA junto ao SICAF e dos recolhimentos sociais e trabalhistas sob sua responsabilidade, antes de efetuar cada pagamento devido;

8.1.5. Solicitar à CONTRATADA os esclarecimentos que julgar necessários, quanto à execução dos serviços, que deverão ser prestados imediatamente, salvo quando implicarem indagações de caráter mais especializado, hipótese em que serão respondidas no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

8.1.6. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

8.1.7. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

8.1.8. Aplicar as sanções administrativas, quando se façam necessárias;

8.1.9. Proceder à fiscalização do contrato, acompanhar seu desenvolvimento, conferir os serviços executados e atestar as Notas Fiscais/Faturas pertinente, podendo sustar, recusar, mandar refazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com o contratado;

8.1.10. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços da CONTRATADA, em conformidade com o Anexo I – Tabela de Retenção da Instrução Normativa RFB 1.234/2012 (alterada pela instrução Normativa RFB n. 1663/2016) e da Lei Complementar Municipal n. 59/2003.

8.1.11. Efetuar a juntada aos autos do processo das irregularidades observadas durante a execução da relação contratual;

8.1.12. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa cumprir suas obrigações dentro dos prazos e condições estabelecidas no Termo de Referência do Pregão Eletrônico n. 003/2022 e deste instrumento contratual.



8.1.13. Solicitar à CONTRATADA todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços;

8.1.14. Verificar, durante toda a execução do Contrato, a manutenção, pela CONTRATADA, de todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na Licitação, em compatibilidade com as obrigações assumidas;

8.1.15. Impedir que terceiros estranhos à CONTRATADA prestem os serviços, sendo vedada todo e qualquer tipo de subcontratação;

8.1.16. Prestar as informações e os esclarecimentos atinentes ao objeto que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

8.1.17. O Crea-MS não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Observar todas as condições e requisitos constantes no Termo de Referência e neste Contrato;

9.2. Notificar o Crea-MS por escrito, quaisquer fatos que possam colocar em risco a execução do presente objeto;

9.3. Respeitar as normas e políticas de segurança do Crea-MS;

9.4. Cumprir com os prazos estabelecidos no Termo de Referência e neste Contrato;

9.5. Garantir que o serviço ofertado e suas respectivas atualizações sejam entregues, instalados e desempenhem todas as funções e especificações previstas no Termo de Referência;

9.6. Disponibilizar pessoal capacitado e certificado nos equipamentos para a execução e implantação dos serviços;

9.7. A CONTRATADA compromete-se a garantir sigilo e inviolabilidade das informações que eventualmente possa ter acesso durante os procedimentos de instalação e manutenção de seus equipamentos, bem como durante a operação dos serviços;

9.8. Atender as normas de instalação apresentando certificado de seus colaboradores na NR 10 e NR 35 do Ministério do Trabalho em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato;

9.9. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, o contrato, nem subcontratar quaisquer das prestações a que está obrigada;



9.10. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessário, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato;

9.11. Instalar, ativar, configurar, efetuar a manutenção e operação dos equipamentos de conectividade necessários à prestação do serviço;

9.12. Cumprir com os prazos para implantação, instalação, alteração de endereço e desativação das linhas contratadas;

9.13. Efetuar monitoramento da sua infraestrutura a fim de identificar problemas de funcionamento no ambiente instalado, antecipar e prevenir a ocorrência de descontinuidade dos serviços contratados a fornecer o suporte técnico e soluções junto ao CONTRATANTE garantindo o padrão e qualidade;

9.14. Disponibilizar Central de Atendimento para abertura de chamados e outras solicitações, via Web e também através de telefone. O CONTRATANTE não poderá esperar mais do que 60 (sessenta) segundos em linha para ser atendido, conforme legislação brasileira;

9.15. A abertura de chamados poderá ser efetuada por meio de envio de mensagens de e-mail ou abertura no sistema de registro de ocorrências da CONTRATADA, desde que de forma automática e quase imediata seja fornecido o número de protocolo/registro em resposta ao remetente da mensagem de abertura do chamado;

9.16. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço. Não será aceita a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para terceiros;

9.17. Responsabilizar-se pelas infrações à regulamentação aplicável ao objeto da contratação, que consistirão em infrações contratuais quando comprometerem os serviços prestados ao CONTRATANTE;

9.18. Manter, durante todo o prazo de execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na fase de habilitação da licitação;

9.19. Manter equipe especializada disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

9.20. Responsabiliza-se a CONTRATADA pelos seguintes encargos, em especial:

- a) Fiscais, comerciais, previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a Administração CONTRATANTE.

- b) De possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução do Contrato.
- c) De providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho.
- d) Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações fiscais e comerciais decorrentes da execução dos serviços objeto desta contratação.

9.21. São expressamente VEDADAS à CONTRATADA:

- a) A contratação de funcionário ativo pertencente ao quadro de pessoal da CONTRATANTE;
- b) A veiculação de publicidade acerca do Contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração do CONTRATANTE.
- c) Caucionar ou utilizar o Contrato para qualquer espécie de operação financeira.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA VIGÊNCIA

10.1. O contrato vigorará por 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura, podendo ser renovado nos termos do art. 57, inc. II, da Lei n. 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS ALTERAÇÕES

11.1. Toda e qualquer alteração deverá ser processada mediante celebração de termo aditivo, com amparo no art. 65, da Lei n. 8.666/1993 e suas posteriores alterações, desde que atendidos todos os requisitos abaixo:

- a) Prestação regular dos serviços;
- b) Não aplicação de punições de natureza pecuniária por três vezes ou mais;
- c) Manutenção do interesse pela Administração na realização do serviço;
- d) Manutenção da vantajosidade econômica do valor do contrato para a Administração; e
- e) Concordância expressa da CONTRATADA pela prorrogação.

11.2. O Contrato poderá sofrer acréscimos ou supressões, conforme previsto no § 1º, do art. 65, da Lei n. 8.666/1993.

11.2.1. Fica a CONTRATADA, desde já, obrigada a aceitar, nas mesmas condições propostas, os acréscimos ou supressões determinadas pelo Crea-MS de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO INADIMPLEMENTO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

Rua Sebastião Taveira, 268 • Bairro São Francisco • CEP 79010-480 • Campo Grande – MS
Fone: 0800 368 1000 • Site: www.creams.org.br • E-mail: creams@creams.org.br



12.1. O inadimplemento, por quaisquer das partes, das obrigações assumidas no presente instrumento, ensejará a parte inocente o direito de considerá-lo rescindido, independentemente de qualquer formalidade.

12.2. Poderão ainda as partes, facultativamente, considerar rescindido o presente contrato, nas hipóteses de falência, recuperação judicial, insolvência ou ocorrência de títulos protestados em nome de ambas as partes.

12.3. O Crea-MS poderá rescindir administrativamente o presente instrumento contratual nas hipóteses previstas na Lei n. 8.666/1993, sem que caiba à CONTRATADA direito de qualquer indenização, sem prejuízo das penalidades pertinentes, ressalvado o direito da CONTRATADA de receber os serviços prestados. A rescisão do presente instrumento contratual poderá ocorrer a qualquer tempo:

- a) Amigável, isto é, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a administração;
- b) Administrativa por ato unilateral e escrito da administração, nos casos previstos no artigo 78, da Lei n. 8.666/1993;
- c) Judicial, nos termos da legislação civil.

12.4. A rescisão, por algum dos motivos previstos na Lei n. 8.666/1993 e suas alterações, não dará à CONTRATADA direito a indenização a qualquer título, independentemente de interposição judicial ou extrajudicial.

12.5. A rescisão acarretará, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial por parte do Crea-MS, a retenção dos créditos decorrentes deste Contrato, limitada ao valor dos prejuízos causados, além das sanções previstas neste ajuste, até a completa indenização dos danos.

12.6. Fica expressamente acordado que, em caso de rescisão, nenhuma remuneração será cabível, a não ser o ressarcimento de despesas autorizadas pelo Crea-MS e, comprovadamente realizadas pela CONTRATADA, previstas no presente Contrato.

12.7. Em caso de cisão, incorporação ou fusão da CONTRATADA com outras empresas, caberá à Crea-MS decidir pela continuidade do presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA– DAS SANÇÕES

13.1. Com fundamento no art. 7, da Lei n. 10.520/2002, e no art. 49, do Decreto n. 10.024/2019, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada do Sicaf e do Cadastro de Fornecedores do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Mato Grosso do Sul (Crea-MS), pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantido o direito prévio da citação e a ampla defesa,



sem prejuízo das demais cominações legais e de multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global deste Contrato, a empresa CONTRATADA que:

13.1.1. Deixar de entregar documentação exigida no Edital ou apresentar documentação falsa;

13.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

13.1.3. Falhar na execução do Contrato;

13.1.4. Fraudar na execução do Contrato;

13.1.5. Comportar-se de modo inidôneo;

13.1.6. Cometer fraude fiscal;

13.1.7. Fizer declaração falsa;

13.1.8. Não mantiver a sua proposta.

13.2. Será deduzido do valor da multa aplicada em razão de falha na execução do Contrato, de que trata o item 13.1.3 desta cláusula, o valor relativo às multas aplicadas em razão do item 13.6 desta cláusula.

13.3. O retardamento da execução previsto no item 13.1.2, estará configurado quando a empresa CONTRATADA:

13.3.1. Deixar de executar o objeto contratado nos prazos estabelecidos neste Contrato;

13.3.2. Deixar de reparar o objeto não aceito/recusado nos prazos estabelecidos no Contrato.

13.4. A falha na execução do Contrato prevista no item 13.1.3 desta cláusula estará configurada quando a CONTRATADA se enquadrar em pelo menos uma das situações previstas na Tabela 3, do item 13.6, desta cláusula, e alcançar o total de 20 pontos, cumulativamente, conforme a graduação de infrações constante da Tabela 1 a seguir:

GRAU DE INFRAÇÃO	PONTUAÇÃO PARA CADA INFRAÇÃO COMETIDA DURANTE A VIGÊNCIA	
	CONTRATUAL	
1	2	
2	3	
3	4	
4	5	
5	8	

TABELA 01

13.4.1. A falha na execução do Contrato acarretará a sua inexecução total ou parcial.

13.5. O comportamento previsto no item 13.1.5 desta cláusula estará configurado quando a CONTRATADA executar atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, tais como a fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório,



ação em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinados a prejudicar a veracidade de seu teor original.

13.6. Pelo descumprimento das obrigações contratuais, o Crea-MS aplicará multas conforme a graduação estabelecida nas tabelas seguintes:

GRAU DE INFRAÇÃO	CORRESPONDÊNCIA EM RELAÇÃO AO VALOR TOTAL DO CONTRATO
1	0,05%
2	0,2%
3	0,4%
4	0,6%
5	1,0%

TABELA 02

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
01	Atraso no fornecimento objeto	1	Por dia de atraso
02	Fornecer ou executar o objeto em não conformidade com as especificações contratadas	2	Por ocorrência
03	Fornecer informação pérfida de serviço ou substituição de material	2	Por ocorrência
04	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os fornecimentos previstos no Contrato/Nota de Empenho	5	Por dia
05	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes	3	Por ocorrência
06	Utilizar as dependências da Contratante para fins diversos do objeto da contratação	4	Por ocorrência
07	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais	5	Por ocorrência
08	Retirar das dependências do Crea-MS quaisquer equipamentos ou materiais, sem autorização prévia do responsável	1	Por item e por ocorrência
PARA OS ITENS A SEGUIR, DEIXAR DE:			
09	Manter a documentação de habilitação atualizada	1	Por item e por ocorrência
10	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da Fiscalização do instrumento	2	Por ocorrência
11	Retirar, substituir e/ou corrigir os objetos em que se verificarem vícios no prazo estipulado neste Termo de Referência	5	Por ocorrência e por dia de atraso
12	Prestar garantia no prazo estipulado neste Termo de Referência.	5	Por ocorrência e por dia de atraso

TABELA 03

13.7. A sanção de multa poderá ser aplicada à CONTRATADA juntamente à de impedimento de licitar e contratar estabelecida no item 13.1 desta cláusula.

13.8. O valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado à CONTRATADA.

13.8.1. Se os valores do pagamento forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da comunicação oficial pelo Crea-MS.

13.8.2. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela empresa CONTRATADA ao Crea-MS, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa e cobrado judicialmente.

13.9. A aplicação de multa não impede o Crea-MS de rescindir o Contrato e de impor simultaneamente à CONTRATADA pena de advertência, suspensão temporária ou declaração de inidoneidade.

13.10. A intimação dos atos correspondentes à pena de suspensão temporária e à declaração de inidoneidade será feita mediante publicação na imprensa oficial.

13.11. Para validade da aplicação de penalidades será assegurado à CONTRATADA o direito ao contraditório e à ampla defesa, no prazo de 05 (cinco) dias úteis. A aplicação de penalidades deve estar devidamente motivada em processo administrativo.

13.12. As multas administrativas previstas acima não têm caráter compensatório, não eximindo a CONTRATADA do pagamento por perdas e danos das infrações cometidas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

14.1. O INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO é o ajuste escrito, anexo ao Contrato, que define, em bases compreensíveis, tangíveis objetivamente, observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

14.2. A Contratada obrigará-se ao cumprimento de INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR, conforme as regras estabelecidas no Anexo I deste Contrato.

14.3. A aplicação de descontos com base no INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR - é completamente desvinculada das aplicações de penalidades previstas neste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

15.1. A Gestão do Contrato e a Fiscalização do cumprimento do objeto contratado são de competência do Setor de Compras e Contratos e Departamento de TI do Crea-MS, respectivamente, através de servidor devidamente designado pelo ordenador de despesas, nos termos do art. 73, da Lei n. 8.666/1993.



15.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70, da Lei n. 8.666/1993.

15.3. A ação ou a omissão, total ou parcial, por parte da fiscalização do Crea-MS, não eximirá a CONTRATADA da total responsabilidade pela má execução da contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA CESSÃO DO CONTRATO

16.1. A CONTRATADA não poderá transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA PUBLICAÇÃO

17.1. Caberá ao Crea-MS providenciar, por sua conta, a publicação resumida do instrumento de contrato e de seus eventuais aditamentos, na Imprensa Oficial e no prazo legal.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS CASOS OMISSOS

18.1. Os casos omissos serão decididos de comum acordo pelas partes e na forma da legislação aplicável.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO AMPARO LEGAL E DA SUJEIÇÃO ÀS NORMAS LEGAIS E CONTRATUAIS

19.1. O presente contrato fundamenta-se:

19.1.1. Nas normas do Decreto n. 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto n. 10.930/2022, da Lei n. 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto n. 10.024, de 20 de setembro de 2019 e da Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993, e alterações posteriores;

19.1.2. Nos preceitos de direito público;

19.1.3. Supletivamente, nos princípios da Teoria Geral dos Contratos e nas disposições do Direito Privado.

19.1.4. Relativamente ao disposto na presente Cláusula, aplicam-se subsidiariamente, as disposições da Lei n. 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor.



19.2. Os casos omissos que se tornarem controvertidos em face das cláusulas do presente Contrato serão resolvidos segundo os princípios jurídicos aplicáveis, por despacho fundamentado representante legal da CONTRATANTE.

19.3. Após a assinatura deste Contrato, toda comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA será feita através de correspondência devidamente registrada.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS DIPOSIÇÕES GERAIS

20.1. O Contrato será assinado eletronicamente pela licitante vencedora, nos termos do Lei n. 14.063/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, em atos de pessoas jurídicas e em questões de saúde e sobre as licenças de softwares desenvolvidos por entes públicos.

20.1.1. Para conferir a validade jurídica, a autenticidade do documento digital e o atributo de não repúdio referente à assinatura o usuário deverá utilizar um dos seguintes meios:

- a) Assinatura eletrônica simples: a que permite identificar o seu signatário e que anexa ou associa dados a outros dados em formato eletrônico do signatário;
- b) Assinatura eletrônica avançada: a que utiliza certificados não emitidos pela ICP-Brasil ou outro meio de comprovação da autoria e da integridade de documentos em forma eletrônica, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento;
- c) Assinatura eletrônica qualificada: a que utiliza certificado digital, nos termos do § 1º do art. 10, da Medida Provisória n. 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

20.1.2. A assinatura eletrônica simples, avançada e qualificada de documentos importa na aceitação das normas regulamentares sobre o assunto e na responsabilidade do usuário por sua utilização indevida.

20.1.3. Para poder efetivar as assinaturas eletrônicas, a licitante vencedora deverá efetivá-la diretamente no Portal de Serviços do Crea-MS, devendo, portanto, estar cadastrada nesse sistema.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO FORO

21.1. Para dirimir as questões oriundas deste Contrato, será competente o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária da comarca de Campo Grande/MS, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Campo Grande/MS.



CONTRATADA

ENG. AGRIM. VÂNIA ABREU DE MELLO

PRESIDENTE DO CREA-MS





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

ANEXO I AO CONTRATO N. ___/202_

1. DA DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

- 1.1. A CONTRATADA deverá prestar serviço, objeto desta contratação, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência contratual, exceto nas interrupções programadas e devidamente autorizadas pela CONTRATANTE;
- 1.2. A solução deve seguir o plano geral de metas da ANATEL e possuir números válidos na rede nacional de telefonia do tipo discagem direta a ramal;
- 1.3. A solução deve possuir alto nível de disponibilidade;
- 1.4. O serviço de PABX deve ser baseado em Software e instalado no Crea-MS;
- 1.5. A solução deve permitir o encaminhamento de chamadas, programadas por número telefônico em caso de falha na rede para qualquer outro destino telefônico como, por exemplo, outro número fixo ou um número de celular;
- 1.6. Caso haja necessidade de interrupção, a CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis;
- 1.7. A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade mensal de, no mínimo, 99,16% (noventa e nove vírgula dezesseis por cento) para cada uma das linhas, fornecidas à CONTRATANTE, calculada da seguinte forma:

$$DMA() = \frac{[TTMM - TTICM]}{[TTMM]} \times 100$$

Onde:

DMA(%): Disponibilidade Mensal Atingida;

TTMM: Tempo Total de Minutos do Mês (1.440 x número de dias do mês);

TTICM: Tempo Total de Interrupção do Serviço (em minutos) no Mês.

- 1.8. Para efeito de cálculo de TTMM e TTICM, será considerado o período, em minutos, entre o primeiro minuto do primeiro dia e o último minuto do último dia do calendário do mês a que se refere à fatura;



- 1.9. O serviço será considerado indisponível a partir do horário de abertura no serviço de suporte da CONTRATADA, até o horário de fechamento da ocorrência pela CONTRATANTE, quando a indisponibilidade for de responsabilidade da CONTRATADA;
- 1.10. O prazo máximo de recuperação do serviço será de até 04 (quatro) horas para DDR (E1/SIP) e de até 6 horas para linhas de ramal intragrupo;
- 1.11. Para cada acesso contratado, o número máximo de interrupções a serem aceitas, a partir do primeiro minuto do primeiro dia de cada mês até o último minuto do dia do mês é de 1 (uma) interrupção. Salvo as interrupções programadas e ou casos de catástrofes.

2. DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

- 2.1. A violação de qualquer um dos níveis de serviço, definidos no presente Termo de Referência só poderá ser desconsiderada pela CONTRATANTE quando for decorrente de uma das seguintes ocorrências, descritas a seguir:
 - d) Falha de algum equipamento de propriedade da Contratante;
 - e) Falha decorrente de procedimentos operacionais da Contratante;
 - f) Falha de qualquer equipamento da Contratada que não possa ser corrigida por inacessibilidade causada pela Contratante.
- 2.2. O serviço de comunicação de dados deverá ser prestado 24 horas por dia, 07 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas devidamente autorizadas pela CONTRATANTE;
- 2.3. Qualquer interrupção programada pela CONTRATADA para manutenção preventiva e/ou substituição dos equipamentos e meios utilizados, desde que possa causar interferência no desempenho do serviço prestado, deverá ser comunicada à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, por meio de correio eletrônico ou carta, e somente será realizada com a concordância da CONTRATANTE;
- 2.4. Somente serão aceitas interrupções programadas quando às referidas manutenções e/ou ampliações exigirem tecnicamente alterações no(s) equipamento(s) responsável(eis) pela conexão com à CONTRATANTE;
- 2.5. As interrupções programadas deverão ser efetuadas no período compreendido entre 22hs e 06hs do hs do horário de Mato Grosso do Sul;



- 2.6. Quando o prazo máximo, conforme item 7.12.3, após a abertura do chamado, de falha no serviço de telecomunicação, objeto do contrato não for atendido, deverá ser concedido desconto por interrupção;
- 2.7. O serviço será considerado indisponível à partir do início de uma interrupção identificada pela CONTRATANTE, devidamente registrada através de abertura do chamado na Central de Atendimento da CONTRATADA até o restabelecimento do serviço às condições normais de operação com a respectiva constatação da Contratante através da autorização para encerramento do chamado;
- 2.8. Quando não for possível a CONTRATANTE à abertura de chamado na Central de Atendimento da CONTRATADA, a indisponibilidade será considerada à partir da efetiva interrupção registrada pelos sistemas da CONTRATANTE e/ou CONTRATADA;
- 2.9. Entende-se como condições normais de operação à estabilidade dos serviços prestados, sem a ocorrência de novas interrupções no curto prazo, e a manutenção de todos os parâmetros de qualidade dentro dos níveis especificados;
- 2.10. Quando da ocorrência de períodos de indisponibilidade ou problemas com o serviço, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a apresentação de relatório em mídia eletrônica, através de correio eletrônico ou disponibilizar na web, informando o dia, período de indisponibilidade, às causas do defeito e a solução adotada para sua total recuperação, com a devida identificação do ponto de acesso;
- 2.11. Qualquer que seja o problema apresentado na prestação do serviço, a CONTRATADA deverá arcar com todos os custos e procedimentos necessários à sua solução, incluindo a substituição de qualquer (quaisquer) equipamento(s) e/ou manutenção do meio físico, se for necessário;
- 2.12. A CONTRATADA deverá monitorar e supervisionar os serviços, objeto do contrato, durante o horário comercial, diagnosticando e solucionando falhas mesmo antes do desencadeamento da notificação pela CONTRATANTE;
- 2.13. A CONTRATADA deverá disponibilizar um número telefônico exclusivo para o atendimento de solicitações de manutenção dos serviços contratados, o funcionamento deste devem ser ininterruptos no horário comercial;
- 2.14. A disponibilidade (%) percentual médio de tempo no qual os serviços contratados estão ativos, no período de 30 (trinta) dias corresponde a assinatura de serviço deve ser de 99,0% (noventa e nove por cento);

3. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO



- 3.1. A CONTRATADA deverá observar o cumprimento dos indicadores de Nível de Serviço em relação à pontualidade e qualidade dos serviços, conforme tabela abaixo:

Tabela 1 – Indicadores de Níveis de Serviço	
INS1 – Pontualidade de Instalação ou Mudança de Endereço	
Finalidade	Estimular a realização dos serviços no prazo estabelecido
Meta à cumprir	Instalar os serviços de telefonia digital VoIP (conforme item 1.2 do objeto) na Sede e em todas as Inspetorias em até 30 (trinta) dias após a assinatura do Contrato. No caso de mudança de endereço de uma Inspetoria e disponibilidade de link, deverá ser instalada em até 10 (dez) dias;
Instrumento de medição	Aferição feita pela Equipe da Contratada, da disponibilização dos serviços junto com a equipe de infraestrutura da Contratante. Emissão de Termo de Aprovação e Aceite dos serviços.
Periodicidade	30 (trinta) dias após a assinatura do Contrato.
Mecanismo de Cálculo	Testes de monitoramento de atendimento, conforme item 7.12.9.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme item 24.

Tabela 2 – Indicadores de Níveis de Serviço	
INS2 – Pontualidade nos chamados abertos	
Finalidade	Estimular a realização dos serviços no prazo estabelecido
Meta a cumprir	Atender e concluir os chamados abertos dentro dos prazos estabelecidos no Contrato, conforme item 7.12 do Termo de Referência
Instrumento de medição	Software disponibilizado pela Contratada, onde constará a data, horário, problema apresentado, conforme consta no item 7.12.9.
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Data e hora da abertura do chamado até à conclusão do atendimento.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	100% de pontualidade nos chamados abertos, conforme descrito no item 7.12.3.

Tabela 3 – Indicadores de Níveis de Serviço	
INS3 – Qualidade do Serviço	
Finalidade	Estimular à realização dos serviços em conformidade com o exigido
Meta a cumprir	Manter o serviço de telefonia VoIP com a qualidade conforme descrito item 10.
Instrumento de medição	Software via web disponibilizado pela Contratada, conforme consta no item 7.12.10.
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Verificação da Rota de Atendimento através de software via web disponibilizado pela Contratada, conforme consta no item 7.12.10.



Início de Vigência	Data de assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Não se aplica

- 3.2. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR), tem como função identificar os indicadores de desempenho para aferição da qualidade esperada para a prestação de serviços, objeto deste Termo de Referência;
- 3.3. Para aferição de nível de qualidade dos serviços e também registro de pontuação relacionados aos casos de inadimplemento na prestação do objeto deste Termo de Referência, a fiscalização do contrato avaliará constantemente à sua execução com base nos indicadores estabelecidos nas tabelas abaixo relativas às ocorrências e os respectivos percentuais de glosa;
- 3.4. A aplicação do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) não afasta a aplicação de penalidades previstas em contrato, no Edital e na Legislação;
- 3.5. Tabela de Ocorrências:

ITEM	OCORRÊNCIA	AFERIÇÃO	PONTUAÇÃO
01	Não cumprir à Meta na tabela 1 (pontualidade de Instalação)	Por ocorrência	5
02	Não cumprir à Meta na tabela 2 (Pontualidade nos chamados abertos)	Por ocorrência	5
03	Não cumprir à Meta na tabela 3 (Qualidade do Sinal)	Por ocorrência	5
05	Atraso injustificado superior a 30 (trinta) dias na apresentação da Nota Fiscal e dos demais documentos exigidos pela fiscalização.	Por ocorrência	2
06	Fornecer informação falsa de serviço	Por ocorrência	0,5
	Não atender a qualquer outra obrigação no Edital e seus Anexos, que não especificada nesta tabela.	Por ocorrência	1
08	Deixar de cumprir os horários e a periodicidade para a execução dos serviços conforme fixado pela CONTRATANTE, segundo suas conveniências e conforme orientação da fiscalização do contrato	Por ocorrência	1
09	Deixar de comparecer às reuniões convocadas pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
10	Deixar de apresentar ao fiscal do contrato os documentos solicitados	Por ocorrência	2
11	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus colaboradores	Por ocorrência	3

4. DAS PENALIDADES

4.1. Ficam estabelecidos limites de tolerância para os percentuais de disponibilidade calculados, que ao serem excedidos, determinarão glosas específicas nos custos dos serviços, conforme demonstrado a seguir:

- e) Percentuais de disponibilidade inferiores a 99,7% ensejarão a glosa de 10% do custo mensal do serviço contratado;
- f) Percentuais de disponibilidade inferiores a 90% ensejarão a glosa de 25% do custo mensal do serviço contratado;
- g) Percentuais de disponibilidade inferiores a 80% ensejarão a glosa de 50% do custo mensal do serviço contratado;
- h) A CONTRATADA deverá, mensalmente, emitir relatório de disponibilidade para fins de atesto da fatura.

4.2. Tabela de Pontuação e Glosa:

PONTUAÇÃO ACUMULADA	GLOSA
<= 2 pontos	Não há glosa, apenas advertência.
2 < pontos <= 4	Glosa correspondente a 1% do valor faturado no mês da apuração.
4 < pontos ≤ 5	Glosa correspondente a 2% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
5 < pontos ≤ 6	Glosa correspondente a 3% do valor faturado do mês de apuração da pontuação
6 < pontos ≤ 7	Glosa correspondente a 4% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
7 < pontos ≤ 8	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
8 < pontos ≤ 9	Glosa correspondente a 6% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
9 < pontos ≤ 10	Glosa correspondente a 7% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
10 < pontos ≤ 11	Glosa correspondente a 8% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
11 < pontos ≤ 12	Glosa correspondente a 9% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
12 < pontos ≤ 13	Glosa correspondente a 10% do valor faturado do mês de apuração da pontuação
Acima de 13 pontos	Rescisão unilateral do Contrato.

4.3. De acordo com a pontuação acumulada e o percentual de Glosa, será redimensionado nos pagamentos à CONTRATADA quando não produzir os resultados esperados ou não executar com a qualidade mínima das atividades citadas;

4.4. A verificação dos períodos de indisponibilidade das linhas será efetuada através de sistema de abertura de chamado da CONTRATADA. Pelo não cumprimento do índice

de disponibilidade mínima dos serviços estabelecidos, que é de no mínimo 99,16% para cada uma das linhas sujeitar-se-á a uma penalidade calculada conforme abaixo:

$$P1 = \left(0,01 + \frac{DC - DMA}{100} \right) x Vml$$

Onde:

P1=Valor da Penalidade;

DC= Disponibilidade Mensal Contratada (99,16%);

DMA= Disponibilidade Mensal Atingida;

Vml= Valor faturado no mês para o acesso;

- 4.5. Pela inobservância do prazo de recuperação do acesso, que será de até 04 (quatro) horas para DDR (SIP) e de até 6 horas para Linhas de Ramal intragrupo, quando a interrupção for de responsabilidade da CONTRATADA, à mesma sujeitar-se-á a penalidade calculada conforme abaixo:

$$P2 = (0,01 x Vml x T)$$

Onde:

P2= Valor da Penalidade;

Vml= Valor Faturado no mês para o acesso;

T = Tempo, em horas, de atraso para recuperação;

- 4.6. Pela ocorrência de duas ou mais interrupções do serviço, no mesmo mês, a CONTRATADA sujeitar-se-á à penalidade calculada conforme abaixo:

$$P3 = (0,01xVml)xNP_{-1}$$

Onde:

P3= Valor da Penalidade;

Vml= Valor Faturado no mês para o acesso;

NP= Número de paralizações mensais de uma mesma linha;

- 4.7. Por não atender ao prazo de instalação das linhas, de 10 (dez) dias para ramais intragrupos, de 30 (trinta) dias para DDR e também para alterações de configurações de 3 (três) dias, sendo estes quando o atendimento não for de responsabilidade da CONTRATADA, esta estará sujeita a penalidade calculada conforme abaixo:

$$P4 = (0,01xVDMF)xDA$$

Onde:



P4= Valor da Penalidade, limitada a 20% (vinte por cento);

VDMF= Valor diário da fatura do acesso (apurado no mês da ocorrência);

DA= Quantidade de dias dia de atrasos;

- 4.8. Em caso de reincidência, no mesmo mês, de qualquer uma das penalidades acima citadas, a CONTRATADA será multada em 1% (um por cento) do valor mensal da fatura do acesso onde houve a reincidência, cumulativamente a cada ocorrência, o valor da multa limitado a 10% (dez por cento) do valor mensal da fatura do acesso;
- 4.9. O valor total de todas as penalidades será limitado a 10% (dez por cento) do valor total mensal do contrato;
- 4.10. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.

Campo Grande/MS.

CONTRATADA

**ENG. AGRIM. VÂNIA ABREU DE MELLO
PRESIDENTE DO CREA-MS**