



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

EDITAL
PREGÃO ELETRÔNICO N. 008/2023
(Processo Administrativo n. 14086/2022)

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que o CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA (“CRM-SC”), por intermédio da mediante o Pregoeiro, designado pela **Portaria n. 137/2022** realizará licitação na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, *por item*, do **TIPO MENOR PREÇO GLOBAL**, nos termos da Lei nº 10.520 de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 10.024 de 20 de setembro de 2019, do Decreto nº 9.507 de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746 de 05 de junho de 2012, da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006, da Lei Complementar nº 147 de 14 de agosto de 2014, do Decreto nº 10.273, de 13 de março de 2020, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Alertamos aos Senhores Licitantes que não incorram nas condutas previstas no art. 7º da Lei 10.520/2002 (deixar de entregar ou desistir da proposta, ensejar o retardamento da licitação, não apresentar a documentação exigida etc.), tendo em vista que será aplicada, em cumprimento à legislação vigente, a penalidade de suspensão do direito de licitar e contratar com a União e suspensão no SICAF, por período que poderá chegar a até 5 anos. Em razão disso, **alertamos para a necessidade de se acautelarem quando da apresentação das propostas e no acompanhamento do andamento do certame, cuidando para que não ocorra desconexão e nem deixem de atender as solicitações do Pregoeiro.** Reiteramos, ainda, a necessidade de atenta leitura ao instrumento convocatório, para que não se cometa nenhum equívoco que poderá redundar na aplicação da penalidade prevista.

Data da sessão: 05/06/2023

Horário: 10 horas

Local: Portal de Compras do Governo Federal - <https://www.gov.br/compras/pt-br>

UASG: 389180

1. DO OBJETO

- 1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de Serviço de Telefonia Fixa Comutada para a Sede do Conselho Regional de Medicina do Estado de Santa Catarina - CRM-SC e suas Delegacias Regionais, e de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de gateway, software e licenças, compreendendo, além do fornecimento, a instalação, a manutenção da oferta e a capacitação de pessoal, conforme especificações e condições apresentadas neste Termo de Referência e seus anexos;



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 1.2. A licitação é composta de um item e de um grupo, o primeiro é um item, e o segundo formado por **13 (treze)** itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo oferecer proposta para todos os itens que o compõem;
- 1.3. O critério de julgamento adotado será o menor preço **global anual** do item e do grupo, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

- 2.1. Os recursos necessários à contratação correrão a conta do item orçamentário 6.2.2.1.1.33.90.39.030 - SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES - TELEFONIA E INTERNET CRM-SC para o exercício de 2023;
- 2.2. Os recursos necessários à contratação correrão a conta do item orçamentário 6.2.2.1.2.44.90.52.003 - MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS do Orçamento do CRM-SC para o exercício de 2023;
- 2.3. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

3. DO CREDENCIAMENTO

- 3.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica;
- 3.2. O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil;
- 3.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão;
- 3.4. É de responsabilidade exclusiva do licitante o uso adequado do sistema, cabendo-lhe zelar por todas as transações, efetuadas diretamente ou por seu representante;
- 3.5. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso;
- 3.6. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 3.7.** 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;
- 3.7.1.** A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

- 4.1.** Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no 9º da IN SEGES/MP n. 3, de 2018;
- 4.1.1.** Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema;
- 4.2.** Não poderão participar desta licitação os interessados:
- 4.2.1.** Tenham sido declaradas inidôneas por qualquer órgão da administração pública, direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou distrital;
- 4.2.2.** Tenham sido punidas com a suspensão do direito de licitar ou impedidas de contratar com a Administração, nos termos do art. 87 da Lei 8.666/1993;
- 4.2.3.** Estejam impedidas de licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520/2002;
- 4.2.4.** Que se enquadrem nas vedações previstas no art. 9º da Lei nº 8.666/1993;
- 4.2.5.** Encontrem-se em processo de dissolução empresarial ou em falência, quando tratar-se de autorquerimento (art. 97, I, da Lei nº 11.101/2005) ou quando houver pronunciamento judicial de admissibilidade do pleito falimentar formulado pelos legitimados previstos nos incisos II a IV do art. 97 da Lei nº 11.101/2005;
- 4.2.6.** As organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);
- 4.2.7.** Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:
- a)** Detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou
 - b)** De autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.
- 4.2.8.** Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 7.203, de 04 de junho de 2010);

- 4.2.9.** É vedada a participação de consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição;
- 4.3.** Como condição de participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:
- 4.3.1.** Que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar n. 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus art. 42 ao art. 49;
- 4.3.1.1.** Nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;
- 4.3.1.2.** Os itens que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.
- 4.3.2.** A assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento previsto na Lei Complementar n. 123, de 2006;
- 4.3.3.** Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;
- 4.3.4.** Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 4.3.5.** Que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- 4.3.6.** Que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- 4.3.7.** Que os serviços são prestados 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, conforme disposto no art. 93 da Lei n. 8.213, de 24 de julho de 1991;
- 4.3.8.** Que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2 de 16 de setembro de 2009;
- 4.4.** A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.



5. DO ENVIO DA PROPOSTA E DA DOCUMENTAÇÃO

- 5.1. 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;
- 5.2. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF;
- 5.3. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances;
- 5.4. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão;
- 5.5. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas;
- 5.6. 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;
- 5.7. 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 nº 123, de 2006;
- 5.8. A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do edital;
- 5.9. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa sujeitará a licitante às sanções previstas neste edital, sem prejuízo de outras previstas em lei;
- 5.10. **Em caso de divergência entre as especificações constantes deste Edital e seus anexos e as registradas no COMPRAS GOV (<https://www.gov.br/compras/pt-br>), prevalecerão as do Edital e seus anexos;**

6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

- 6.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
 - 6.1.1. Valor a ser ofertado pelo valor total/anual do item 1 e Grupo1;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 6.1.2. A proposta de preço correspondente ao valor total do item deverá ser cadastrada no sistema eletrônico até a data e hora marcada para abertura das propostas. A disputa se dará com lances referentes ao valor total do item;
- 6.1.3. Ao cadastrar suas propostas em observar as especificações dos produtos e unidades, conforme constam no Termo de referência e não o cadastrado no sistema. Esclarecemos que, após a fase de lances este Pregoeiro convocará as empresas que estiverem classificadas para o envio de suas propostas de preços, contendo as especificações técnicas e unidades conforme descritas no Termo de Referência, Anexo I deste Edital, para que possamos fazer uma análise mais criteriosa dos produtos ofertados;
- 6.2. A proposta deve ser apresentada com, no máximo, 02 (duas) casas decimais após a virgula (exemplo: R\$ 11,12);
- 6.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a futura **CONTRATADA**;
- 6.4. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços;
 - 6.4.1. A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, caso o previsto não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º do artigo 57 da Lei n. 8.666, de 1993;
 - 6.4.2. Caso ocorra eventual equívoco, e o dimensionamento dos quantitativos previstos no contrato se revele superior às necessidades do contratante, o CRM-SC deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea “b” do inciso I do art. 65 da Lei n. 8.666, de 1993, nos termos do art. 63, §2º da IN 5/2017);
- 6.5. As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico;
- 6.6. Qualquer elemento que possa identificar a licitante importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas neste edital;
- 6.7. Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada;
- 6.8. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI, o licitante deverá incluir, no campo das condições da proposta do sistema eletrônico, o valor correspondente à contribuição prevista no art. 18-B da Lei Complementar n. 123, de 2006;
- 6.9. O prazo de validade da proposta **não será inferior a 60 (sessenta) dias**, a contar da data de sua apresentação.



7. DA FORMULAÇÃO DE LANCES E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

- 7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital;
- 7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou ilegalidades;
 - 7.2.1. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes;
 - 7.2.2. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação;
 - 7.2.3. O Pregoeiro poderá realizar questionamentos no chat e definir um prazo para manifestação, o qual deverá ser obedecido, sob pena de desclassificação;
 - 7.2.4. **A partir da fase de aceitação e negociação da proposta, as mensagens emitidas pelo pregoeiro deverão ser respondidas no máximo em 15 (quinze) minutos. A falta de manifestação imediata e motivada implicará na decadência do direito;**
- 7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances;
- 7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes, após a fase de lances;
- 7.5. 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; **os lances deverão ser ofertados pelo MENOR VALOR GLOBAL ANUAL do item e/ou grupo, observando o valor estimativo previsto no Termo de Referência (Anexo I);**
- 7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital;
- 7.7. O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema;
 - 7.7.1. Os lances deverão ser ofertados pelo menor valor do item;
 - 7.7.2. Os lances oferecidos deverão ter intervalos mínimos de diferença de valores que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser **0,5% (meio por cento);**
 - 7.7.3. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a **20 (vinte) segundos** e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a **3 (três) segundos**.
- 7.8. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar;
- 7.9. **Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração;**



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 7.10. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante;
- 7.11. 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;
- 7.12. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos do período de duração da sessão pública;
- 7.13. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários;
- 7.14. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente;
- 7.15. 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;
- 7.16. 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;
- 7.17. Quando a **desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro** persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente depois de decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação;
- 7.18. 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;
- 7.19. Só se aplica o sorteio quando houver empate entre as propostas e ausência de lances. Lances equivalentes não serão considerados iguais, vez que a ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação;
- 7.20. Ao final do procedimento, após o encerramento da etapa competitiva, os licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado;
 - 7.20.1. A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante mais bem classificado;
- 7.21. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666/1993.

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

- 8.1. Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 8.1.1.** O valor apresentado para os itens que a compõe não poderá ser maior que 30% (trinta por cento) individualmente ao apresentado na planilha de quantitativos e preços unitários máximos, constante do **Termo de Referência, Anexo I deste Edital**;
- 8.2.** Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, que:
- 8.2.1.** Contenha vício insanável ou ilegalidade;
- 8.2.2.** Não apresente as especificações técnicas exigidas pelo termo de referência;
- 8.2.3.** Apresentar preço final superior ao preço máximo fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível;
- 8.2.4.** Não vierem a comprovar sua exequibilidade;
- 8.3.** Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei n. 8.666, de 1993, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta;
- 8.3.1.** É de responsabilidade exclusiva do licitante o envio de documentação complementar, **exclusivamente via sistema e dentro do prazo estipulado**, quando solicitado pelo pregoeiro via chat, cabendo-lhe zelar por todas as transações efetuadas diretamente ou por seu representante;
- 8.4.** Quando o licitante apresentar preço final inferior a **30% (trinta por cento)** da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta;
- 8.5.** Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita;
- 8.6.** O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no “chat” prazo mínimo de **02 (duas) horas**, sob pena de não aceitação da proposta;
- 8.6.1.** O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro;
- 8.7.** **O critério de julgamento adotado será o menor preço, conforme definido neste Edital e seus anexos**;
- 8.8.** Após o encerramento da sessão da etapa de lances, o licitante, detentor da melhor oferta do item, quando convocado pelo Pregoeiro, deverá encaminhar, **no prazo de 02 (duas) horas**, por meio de funcionalidade disponível no sistema, a proposta de preços contendo: razão social, endereço, telefone, e-mail, número do CNPJ/MF, **nome do responsável pela assinatura da ATA/Termo de Contrato, número do CPF, e-mail, número de telefone para contato e prazo de validade de no mínimo 60 (sessenta) dias a contar**



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

da data de sua apresentação, e conter as especificações do objeto de forma clara, acompanhada da planilha, atualizada com o lance final ofertado. **Somente mediante autorização do Pregoeiro** e em caso de indisponibilidade do sistema, será aceito o envio da proposta de preços por meio do e-mail pregao@crmsc.org.br;

8.8.1. A proposta de preços descrita no subitem anterior deverá ser redigida em língua portuguesa, digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, **devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas** pelo representante legal da licitante, e encaminhada na **extensão PDF.**, nos termos do modelo da proposta comercial, constante do **Anexo II deste Edital.**

8.9. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação;

8.10. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “**chat**” a nova data e horário para a continuidade da mesma;

8.11. O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital;

8.11.1. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor;

8.11.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

9. DA HABILITAÇÃO

9.1. Todos os documentos de habilitação devem ser enviados exclusivamente pelo Portal de Compras e devem estar no formato de com **extensão .PDF**;

9.2. 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:

9.2.1. SICAF;

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

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

9.2.4. Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 9.2.5.** Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “9.2.2”, “9.2.3” e “9.2.4” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>)
- 9.2.6.** A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei n. 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário;
- 9.2.6.1.** Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas;
- 9.2.6.2.** A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros;
- 9.2.6.3.** O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação;
- 9.3.** Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.
- 9.4.** 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 nº 03, de 2018.
- 9.4.1.** O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 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;
- 9.4.2.** 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.
- 9.4.3.** 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, de 2019.
- 9.5.** Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de **2 (duas) horas**, sob pena de inabilitação.
- 9.6.** Os licitantes deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e trabalhista:



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

9.7. Habilitação jurídica:

- 9.7.1.** No caso de **empresário individual**: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 9.7.2.** Em se tratando de Microempreendedor Individual – **MEI**: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;
- 9.7.3.** No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - **EIRELI**: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.7.4.** No caso de **sociedade simples**: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;
- 9.7.5.** Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante uma sucursal, filial ou agência;
- 9.7.6.** No caso de **cooperativa**: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;
- 9.7.7.** No caso de empresa ou **sociedade estrangeira** em funcionamento no País: decreto de autorização;
- 9.7.8.** Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.8. Regularidade fiscal e trabalhista:

- 9.8.1.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
- 9.8.2.** Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta n. 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;
- 9.8.3.** Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 9.8.4.** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei n. 5.452, de 1º de maio de 1943;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 9.8.5.** O licitante deverá comprovar a regularidade de débitos trabalhistas permanentemente durante toda a vigência do contrato;
- 9.8.6.** Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 9.8.7.** Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 9.8.8.** Caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais (ou estaduais) relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal (Fazenda Estadual) do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;
- 9.8.9.** As microempresas, empresas de pequeno porte ou sociedades cooperativas, assim declaradas para efeito dos benefícios da Lei Complementar nº 123/2006, deverão apresentar toda a documentação exigida para a comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.
- 9.8.9.1.** Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de **5 (cinco) dias úteis**, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, na forma do art. 43, § 1º, da Lei Complementar nº 123/2006;
- 9.8.9.2.** A não regularização da documentação no prazo previsto no subitem acima implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no artigo 81 da Lei nº 8.666/1993, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

9.9. Qualificação Econômico-Financeira:

- 9.9.1.** Certidão negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede do licitante;
- 9.9.2.** A certidão, referida no subitem anterior, que não estiver mencionando explicitamente o prazo de validade, somente será aceita com o prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados da data de sua emissão;
- 9.9.3.** Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas:

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



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

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

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

- 9.9.4.** O licitante que apresentar índices econômicos iguais ou inferiores a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente deverá comprovar que possui patrimônio líquido de no **mínimo equivalente a 10% (dez por cento)** do valor total estimado da contratação;
- 9.9.5.** Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da Lei, e autenticados em órgão competente, que comprovem a boa situação financeira da licitante, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 03 meses da data de apresentação da proposta. Com base nos dados extraídos do balanço será avaliada a capacidade financeira da licitante, conforme supracitado;
- 9.9.5.1.** A documentação necessária para a comprovação da capacidade econômico-financeira da licitante será constituída pelas demonstrações contábeis constantes do balanço patrimonial, demonstração de resultado do exercício e notas explicativas (caso houver), referente ao último exercício encerrado. De acordo com a data de abertura da licitação, há a impossibilidade de se exigir o balanço patrimonial antes do decurso do prazo de quatro meses seguintes ao término deste. Neste caso, poderão ser apresentadas as demonstrações contábeis do penúltimo exercício social. A documentação para comprovação da capacidade econômica financeira constituir-se-á:
- 9.9.5.2.** As empresas com escrituração digital deverão apresentar a impressão do arquivo gerado pelo SPED contábil constante na sede da empresa, apresentando:
- Termo de Autenticação com a identificação do Autenticador – Junta Comercial (do arquivo SPED Contábil);
 - Balanço Patrimonial (do arquivo SPED contábil);
 - Demonstração de Resultado do Exercício (do arquivo SPED contábil);
 - Campo J800 com as Notas Explicativas (caso houver);
- 9.9.5.3.** Não serão aceitas Demonstrações Contábeis, registradas em outro órgão competente, caso a empresa tenha feito a entrega do SPED Contábil, de acordo com art.39-A e art.39-B da Lei nº 8.934/1994;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 9.9.5.4.** No momento da análise financeira, a Administração se reservará o direito de exigir a cópia de segurança do arquivo SPED, devidamente autenticado pela Receita Federal do Brasil, para fins de verificação de autenticidade;
- 9.9.5.5.** As empresas com escrituração em meio papel deverão apresentar documento autenticado em órgão competente, como segue:
- Termo de Abertura e Encerramento;
 - Balanço Patrimonial;
 - Demonstração do Resultado do Exercício;
 - Notas Explicativas (caso houver);
- 9.9.6.** O licitante enquadrado como Microempreendedor Individual - MEI que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício;

9.10. Qualificação Técnica e Específica:

- 9.10.1.** Comprovação de capacidade técnica para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, por período não inferior a **2 (dois) anos**, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado. Nos termos do item 10.6 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017;
- 9.10.1.1.** Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;
- 9.10.1.2.** Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017
- 9.10.1.3.** Para a comprovação da experiência mínima de 2 (dois) anos, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os 2 (dois) anos serem ininterruptos, conforme item 10.6.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.
- 9.10.1.4.** Para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço e aferir a solidez temporal da empresa, serão aceitos a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de **forma não concomitante**.
- 9.10.2.** O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando quando requerido pelo pregoeiro, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017."

- 9.10.3.** A qualificação técnica e específica está descrita no Anexo I – Termo de Referência, no item 6 – Especificações Técnicas de cada item, pois cada item exige qualificação diferenciada do licitante;
- 9.10.4.** As empresas, cadastradas no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável, conforme modelo constante no **Termo de Referência Adendo II – Modelo de Termo de Vistoria**;
- 9.10.5.** O atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração emitida pelo licitante em que conste que conhece as condições locais para execução do objeto; ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assumindo total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante, conforme modelo constante no **Termo de Referência Adendo III – Modelo de Termo de Desistência de Vistoria**;
- 9.10.6.** As licitantes deverão apresentar, junto com a documentação técnica, documentos que comprovem o atendimento aos seguintes requisitos:
- 9.10.6.1.** Outorga da Anatel referente à prestação de STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), autorizando a exploração de serviços de telefonia local, DD e DDI;
- 9.10.6.1.1.** No caso de empresas dispensadas de autorização, conforme Resolução nº 720 da Anatel, deverá ser apresentado documento comprovando a manutenção de cadastro atualizado junto à agência reguladora;
- 9.10.6.2.** Certificado TIER 3 ou ISO 27.001 ou superior certificação TIER 3 ou ISSO 27.001 ou similar ou **autodeclaração conforme modelo do ADENDO IV do Termo de Referência**;
- 9.10.6.3.** Termo de vistoria ou declaração de desistência de vistoria;
- 9.10.6.4.** Comprovante de cadastro da operadora na ABR Telecom e declaração de acesso à base BDO de portabilidade;
- 9.10.6.5.** Declaração afirmando possuir interconexão com a operadora de concessão pública de Santa Catarina por meio de acordos MTL.

9.11. Condições Gerais de Habilitação

- 9.11.1.** Não serão aceitos documentos com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos;
- 9.11.2.** A comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, da qualificação econômico-financeira e da habilitação jurídica, conforme o caso, poderá ser substituída pela consulta ao SICAF, nos casos em que a empresa estiver habilitada no



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

referido sistema e o documento consultado estiver atualizado e de acordo, conforme o disposto nos arts 10, 11, 12, 13, 14, 15 e 16 da Instrução Normativa SEGES/MP n. 3, de 2018.

- 9.11.2.1.** O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP n. 03, de 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;
- 9.11.2.2.** Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF.
- 9.11.3.** Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente por meio do sítio oficial, ou na hipótese de se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, no **prazo de máximo de 2 (duas) horas**, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte, conforme estatui o art. 43, § 1º da LC n. 123, de 2006.
- 9.11.4.** A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal não impede que a licitante seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.
- 9.11.4.1.** A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.
- 9.11.5.** Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.
- 9.11.6.** Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.
- 9.11.7.** No caso de inabilitação, segue-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.
- 9.11.8.** Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

10. VISTORIA

- 10.1.** As licitantes interessadas poderão vistoriar os locais, devendo efetuar a com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis fixada para a abertura da sessão pública, com o objetivo de se inteirar das condições e grau de dificuldade existente, mediante prévio agendamento de horário.



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 10.1.1.**A **vistoria** deverá ser agendada por meio do e-mail: supervisaoti@crmsc.org.br, com assunto **VISTORIA PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2023**;
- 10.2.** Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, as licitantes não poderão alegar desconhecimento das condições e grau de dificuldade existente como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste Termo de Referência;
- 10.3.** Termos de Vistoria emitidos pela LICITANTE e com ciência dada por funcionário autorizado pelo CRM-SC, no qual sejam apontadas eventuais adequações na infraestrutura interna da sede do CRM-SC e de suas delegacias que sejam necessárias para o correto funcionamento da solução, conforme **ADENDO II – Modelo de Termo de Vistoria**;
- 10.3.1.** Os termos deverão ser emitidos, individualmente, ao término da visita da LICITANTE a cada uma das unidades do CRM-SC, sendo assinados pelo funcionário da instituição que acompanhou a visita.
- 10.4.** Entende-se como vistoria os levantamentos que possam ser realizados pelas licitantes para tomar ciência das características da área a ser explorada, de modo a obter, para sua utilização e por exclusiva responsabilidade, toda informação para elaboração da sua proposta, tais como visita ao local para a avaliação de riscos e entre outros;

11. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

- 11.1.** A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no **prazo máximo de 2 (duas) horas**, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:
- 11.1.1.** Ser redigida em língua portuguesa, digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.
- 11.1.2.** Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).
- 11.1.2.1.** Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.
- 11.1.3.** A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.
- 11.1.4.** Apresentar a planilha de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o modelo anexo a este instrumento convocatório.



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 11.1.5. Conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.
- 11.1.6. Conter a indicação do responsável pela assinatura da ATA/Termo de Contrato com nome, número de CPF, e-mail e número de telefone (**válidos**);
- 11.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso;
- 11.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

12. DOS RECURSOS

- 12.1. O Pregoeiro declarará o vencedor e, então, **concederá o prazo de no mínimo 30 (trinta) minutos**, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema;
- 12.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente;
 - 12.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso;
 - 12.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito;
 - 12.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de **03 (três) dias corridos** para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros **03 (três) dias**, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses;
 - 12.2.4. O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de **05 (cinco) dias úteis**, ou no mesmo prazo fazê-lo subir, devidamente informados, para decisão;
- 12.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento;
- 12.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

13. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

- 13.1. A sessão pública poderá ser reaberta:
 - 13.1.1. 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



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam;

13.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato ou não comprovar a regularização fiscal, 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;

13.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta;

13.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”) e e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório;

13.2.2. 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.

14. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

14.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela Autoridade Competente, após a regular decisão dos recursos apresentados;

14.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

15. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

15.1. Não haverá a exigência de garantia de execução do objeto. No caso da “não” execução do objeto serão aplicadas as sanções administrativas determinadas neste Termo de Referência.

15.2. Não há no objeto motivação para garantia contratual, especialmente porque não existirem encargos trabalhistas a serem cobertos pelo CRM-SC no caso de um descumprimento contratual. Não é o caso, também, de pagamento antecipado para a prestação do serviço.

16. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE

16.1. No momento da assinatura do contrato, o licitante adjudicatário deverá apresentar os documentos Habilitação;

16.2. Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3 de



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522 de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN;

16.2.1. Nos casos em que houver necessidade de assinatura do instrumento de contrato, e o fornecedor não estiver inscrito no SICAF, este deverá proceder ao seu cadastramento, sem ônus, antes da contratação;

16.2.2. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até **05 (cinco) dias**, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos;

16.3. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente;

16.4. O adjudicatário terá o prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Ordem de Serviço ou Compra/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital;

16.4.1. A assinatura do Termo de Contrato será realizada preferencialmente por meio do sistema eletrônico do CRM-SC (SGED ou que vier a substituí-lo) e a assinatura deverá ser realizada com certificação padrão ICP-Brasil;

16.4.2. Somente em caso de indisponibilidade do sistema eletrônico o CRM-SC encaminhará o Termo de Contrato por e-mail para que seja assinada e devolvida no prazo do item **16.4**.

16.4.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, o CRM-SC poderá encaminhá-la para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) para que seja assinada e devolvida no prazo de **05 (cinco) dias úteis**, a contar da data de seu recebimento;

16.5. O prazo previsto para assinatura ou aceite poderá ser prorrogado por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

16.6. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

16.6.1. Referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 8.666, de 1993;

16.6.2. A contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no edital e seus anexos;

16.6.3. A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 77 e 78 da Lei nº 8.666/93 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 79 e 80 da mesma Lei.

16.7. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o termo de contrato ou a ata de registro de preços, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato ou a ata de registro de preços.

17. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL

17.1. As regras acerca do reajustamento em sentido geral do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

18. DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

18.1. Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

19. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

19.1. As obrigações do contratante e da contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

20. DO PAGAMENTO

20.1. As regras acerca do pagamento são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

21.1.1. Não assinar o contrato quando convocado dentro do prazo de validade da proposta ou não assinar o termo de contrato decorrente da ata de registro de preços;

21.1.2. Apresentar documentação falsa;

21.1.3. Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

21.1.4. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

21.1.5. Não manter a proposta;

21.1.6. Comportar-se de modo inidôneo;

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



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 21.2.** O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- 21.2.1. Advertência** por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;
- 21.2.2. Multa de até 20%** (vinte por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;
- 21.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar** com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- 21.2.4. Impedimento de licitar e de contratar com a União** e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;
- 21.3.** A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999;
- 21.4.** A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade;
- 21.5.** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF;
- 21.6.** As multas devidas e os eventuais prejuízos causados à Administração serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do CRM-SC, ou deduzidos da garantia, ou, ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa e cobrados judicialmente;
- 21.7.** O prazo para pagamento das multas será de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente do CRM-SC;
- 21.8.** Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, o CRM-SC poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil;
- 21.9.** As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência e/ou na minuta do Contrato e/ou instrumento equivalente.

22. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

- 22.1.** Até **03 (três) dias úteis** antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital;
- 22.2.** A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail **pregao@crmsc.org.br** ou por petição dirigida ou protocolada na sede do CRM-SC. Quando enviada por e-mail, o emitente deve aferir a confirmação de recebimento pelo Pregoeiro;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 22.3. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame;
- 22.4. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até **03 (três) dias úteis** anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital;
- 22.5. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame;
- 22.6. Excepcionalmente poderá ser atribuído efeito suspensivo à impugnação, por meio de decisão motivada do pregoeiro nos autos do procedimento;
- 22.7. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pela área requisitante, se for o caso, decidir sobre a impugnação e sobre o pedido de esclarecimentos no prazo de **2 (dois) dias úteis**, contado do recebimento da(s) respectiva(s) peças;
- 22.8. As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado;
- 22.9. As respostas aos pedidos de esclarecimentos, bem como demais informações relevantes, serão divulgadas mediante publicações de notas no portal COMPRAS GOV (<https://www.gov.br/compras/pt-br>), ficando as empresas interessadas em participar do certame obrigadas a acessá-las para a obtenção das informações prestadas;
- 22.10. As impugnações e pedidos de esclarecimentos poderão ser apresentados ao Órgão, por meio eletrônico, até as 23:59 (horário de Brasília-DF) do último dia para interposição. Após esse período, serão considerados intempestivos, conforme preceitua o art. 63, inc. I da Lei nº 9.784, de 1999.

23. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 23.1. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro;
- 23.2. No julgamento das propostas e da habilitação, 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;
- 23.3. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação;
- 23.4. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse do CRM-SC, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação;



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 23.5.** Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o CRM-SC não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório;
- 23.6.** Aplicam-se às cooperativas enquadradas na situação do art. 34 da Lei nº 11.488 de 15 de junho de 2007, todas as disposições relativas às microempresas e empresas de pequeno porte.
- 23.7.** 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 no CRM-SC;
- 23.8.** O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público;
- 23.9.** O Edital está disponibilizado, na íntegra, nos endereços eletrônicos www.crmsc.org.br e www.comprasgovernamentais.gov.br e também poderá ser lido e/ou obtido na sede do CRM-SC situado na Rodovia José Carlos Daux, 3890, Florianópolis, SC, nos dias úteis, no horário das 09 às 17 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados;
- 23.10.** Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- 23.10.1.** ANEXO I – Termo de Referência;
- 23.10.1.1.** - Adendo I – Termo de Sigilo e Confidencialidade;
- 23.10.1.2.** ANEXO II – Modelo de Proposta;
- 23.10.1.3.** ANEXO III – Minuta do Termo de Contrato;
- 23.10.1.4.** ANEXO IV - Modelo de Termo de Vistoria;
- 23.10.1.5.** ANEXO V - Modelo de Termo de Desistência de Vistoria
- 23.10.1.6.** ANEXO VI - Autodeclaração Referente ao Atendimento à Classificação Tier III, Norma ISO 27.001 ou Similares

Florianópolis/SC, 22 de maio de 2023.

Dr. Eduardo Porto Ribeiro
Presidente do CRM-SC

Assinaturas do Documento

Código de verificação: **FfTBYPzU**



Este documento foi assinado eletronicamente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



EDUARDO PORTO RIBEIRO (CPF: 001.597.059-08) em 22/05/2023 às 14:33.

A autenticidade pode ser verificada das seguintes formas:

- Clicando no link <https://apps.crmsc.org.br/crvirtual-ged/#/validar-documento/c63c46e0-cdff-4e43-9a57-2aa71316a762>;
- Acessando o link <https://apps.crmsc.org.br/crvirtual-ged/#/validar-documento> e informando o Número do Processo **14086/2022** e o Código de Verificação **FfTBYPzU**;
- Apontando a câmera para o **QR Code** localizado no canto superior direito desta página.



ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de Serviço de Telefonia Fixa Comutada para a Sede do Conselho Regional de Medicina do Estado de Santa Catarina - CRM-SC e suas Delegacias Regionais e de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de *gateway*, *software* e licenças, compreendendo além do fornecimento a instalação, a manutenção da oferta e a capacitação de pessoal conforme especificações e condições apresentadas neste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA

O CRM-SC é o órgão responsável pela normalização, fiscalização e julgamento dos atos profissionais do exercício da Medicina, concernentes à ética médica, em defesa da sociedade, no Estado de Santa Catarina, sendo indispensável a disponibilidade de recursos tecnológicos adequados para o pleno exercício de suas atribuições.

A contratação de Serviço de Telefonia Fixa Comutada e de Sistema de Comunicação Unificada é necessária não apenas para substituição do atual sistema de telefonia corporativa, adquirido em 2014, que é dependente de uma central telefônica sem contrato de manutenção vigente e com algumas placas de circuitos defeituosas mas também para a modernização da estrutura de comunicação utilizada na autarquia.

A obsolescência do sistema existente somada ao aumento da força de trabalho do CRM-SC e a maior necessidade de efetividade na comunicação entre clientes externos (profissionais da medicina, pessoas jurídicas, instituições e sociedade em geral) e as equipes da autarquia, que hoje utilizam sistemas telefônicos sem qualquer integração, traz a necessidade dessa contratação para solução de telecomunicações mais modernas, com custos de operação e manutenção mais vantajosos, de modo a permitir ao CRM-SC prestar um serviço de melhor qualidade ao mesmo tempo em que observa o princípio da economicidade.

O agrupamento dos itens 2 a 13 ocorreu, após avaliação técnica, em função de se caracterizar em aquisição onde os equipamentos devem chegar todos juntos, com garantia de compatibilidade e configuração. Obrigatoriamente todos esses serviços têm que fazer parte de uma mesma solução oferecida pela empresa desenvolvedora/representante oficial pois é inviável utilizar e gerenciar fragmentos de soluções distintas de vários fornecedores para trabalharem sincronizados entre si a fim de proporcionar o serviço solicitado.



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

3. ITENS E QUANTITATIVOS

Estão explicitados no quadro a seguir:

Item	Descrição	Quantidade	Unidade Medida	Preço Unitário Anual*	Preço Total Anual	
01	Serviço de Telefonia Fixa Comutada com conexão por meio de SIP <i>Trunk</i> , franquia ilimitada para ligações nacionais para linhas telefônicas fixas e móveis e 20 (vinte) ligações Simultâneas (CATSERV 26107)	01	Serviço	10.396,00	10.396,00	
Grupo 1 (CATSERV 27731)	2	Ramal IP	60	Unidade	818,88	49.132,80
	3	Sistema de Comunicação Unificada	1	Software	84.224,16	84.224,16
	4	Terminais de Comunicação Unificada	100	Unidade	824,44	82.444,00
	5	Sistema de Gerenciamento e Manutenção	01	Software	388,00	388,00
	6	Sistema de URA	10	Canal	1.784,48	17.844,80
	7	Sistema de Gravação	02	Canal	1.180,00	2.360,00
	8	Sistema de Backup das Gravações	01	Software	2.000,00	2.000,00
	9	Sistema de Tarifação e Análise de Bilhetagem	01	Software	845,92	845,92
	10	Chatbot	10	Canal	945,52	9.455,20
	11	Solução de Contact Center – Posições de Atendimento	02	Unidade	5.775,08	11.550,16
	12	Solução de Contact Center – Posição de Supervisor	01	Unidade	452,00	452,00
	13	Monitoria de Qualidade para Contact Center	01	Software	3.022,52	3.022,52
	14	Implantação (caso cobrada à parte)	01	Unidade	6.314,97	6.314,97
	TOTAL					280.430,53



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

PROJETO BÁSICO

- 3.1.** Caberá à CONTRATADA, dentro dos itens que integram o grupo do qual for declarada vencedora, todo o processo de planejamento, especificação, instalação, configuração, testes e manutenção das soluções e dos equipamentos que serão oferecidos ao CRM-SC;
- 3.2.** A CONTRATADA deverá, dentro dos itens que integram o grupo do qual for declarada vencedora, fornecer todas as aplicações, equipamentos e serviços necessários para o correto funcionamento do objeto, sem nenhum custo adicional para o CRM-SC;
- 3.3.** Eventuais adequações na infraestrutura interna do CRM-SC que sejam necessárias para o correto funcionamento dos serviços deverão ser apontadas pelas LICITANTES durante a fase de vistorias técnicas, utilizando o Modelo de Termo de Vistoria (ANEXO II);
 - 3.3.1.** Será de responsabilidade da CONTRATADA a execução das adequações necessárias para o correto funcionamento dos serviços integrantes do grupo do qual for declarada vencedora que não tiverem sido apontadas no item anterior, sem nenhum ônus ao CRM-SC;
- 3.4.** A CONTRATADA para o fornecimento dos serviços do Item 01 deverá manter a numeração atualmente utilizada (números de telefone), conforme critérios da Portabilidade regulamentada pela ANATEL, para os números da Sede do CRM-SC e das Delegacias Regionais que o Conselho desejar;
 - 3.4.1.** A faixa de numeração de ramais deverá possuir bloco de, no mínimo, 60 (sessenta) ramais telefônicos sequenciais, considerando o plano de numeração atual utilizado pelo CRM-SC;
 - 3.4.2.** No caso de expansões, as novas numerações deverão seguir, preferencialmente, a sequência atualmente utilizada;
- 3.5.** Para o GRUPO 01, a CONTRATADA deverá ser a desenvolvedora da solução ou representante oficial da desenvolvedora, de modo a garantir o pleno domínio sobre todos os componentes, recursos e técnicas empregadas, assim garantindo total suporte como desenvolvedor de toda a solução. Nesse sentido, será aceito o fornecimento de solução baseada ou derivada de solução de código aberto, onde a solução oferecida deverá passar por POC (*Proof of Concept* – Prova de Conceito), será verificado se a solução atenderá a todos os requisitos solicitados neste termo de referência, assim como toda a solução deverá ser homologada para funcionar unificadamente;
- 3.6.** Ainda em relação ao GRUPO 01, a solução deverá ser instalada e administrada em servidores disponibilizados pela CONTRATADA com uso de servidores em nuvens públicas (Amazon, Azure e Google) desde que hospedados fisicamente em território brasileiro. Caberá à CONTRATADA informar e especificar, junto à proposta de preço, os recursos necessários de processamento, memória e armazenamento para o funcionamento pleno da solução;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

3.7. Os serviços deverão ser prestados nos endereços abaixo:

Local	Endereço
Sede (Florianópolis)	Rodovia José Carlos Daux (SC-401), 3890, km 4 – Saco Grande – 88032-005
Delegacia Regional de Blumenau	Rua Dr. Luiz de Freitas Merlo, 395 – Salas 906/907 – Ed. Columbia – Centro – CEP 89010-310
Delegacia Regional de Chapecó	Rua Marechal Deodoro da Fonseca, 400-E – Ed. Executivo Piemont – Sala 304 – Centro – CEP 89802-140
Delegacia Regional de Criciúma	Rua Germano Magrin, 100 – Ed. Comercial Parthenon – Sala 104 – Centro – CEP 88802-090
Delegacia Regional de Itajaí	Avenida Marcos Konder, 805 – Ed. Marcos Konder – Sala 203 – Centro – CEP 88301-302
Delegacia Regional de Joaçaba	Avenida Santa Terezinha, 243 – Cond. Ed. Centro Profissional – Sala 201 – Centro – CEP 89600-000
Delegacia Regional de Joinville	Rua Dr. Marinho Lobo, 80 – Salas 101/102 – Centro – CEP 89201-020
Delegacia Regional de Lages	Rua João de Castro, 68 – Sala 06 – Centro – CEP 88501-160
Delegacia Regional de Porto União	Rua Prudente de Moraes, 300 – Gal. Mayer – Sala 10 – Centro – CEP 89400-000
Delegacia Regional de Rio do Sul	Rua Humaitá, 19 – Ed. Coimbra – Sala 308 – Jd. América – CEP 89160-000
Delegacia Regional de São Miguel do Oeste	Av. Getúlio Vargas, 100 – Ed. Felhen – Sala 203 – Centro – CEP 89900-000

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

4.1. ITEM 01 - Os serviços deverão atender, no mínimo, às especificações a seguir:

- 4.1.1. Permitir a conexão do tronco e seus ramais à Central Telefônica Virtual, que compõe o Grupo 01, por meio de SIP *Trunk* Virtual;
- 4.1.2. Permitir o estabelecimento de, no mínimo, 20 (vinte) ligações telefônicas simultâneas;
 - 4.1.2.1. Entre ramais, deverá ser permitido um número ilimitado de chamadas simultâneas;
- 4.1.3. Oferecer ligações ilimitadas para telefones fixos e móveis de todo o Brasil;
- 4.1.4. Fornecer 60 (sessenta) ramais DDR;
- 4.1.5. Conforme necessidade do CRM-SC, realizar a portabilidade dos números atualmente utilizados;
- 4.1.6. Quanto à disponibilidade/sobrevivência dos serviços, deverão ser observadas as seguintes exigências:
 - 4.1.6.1. Seguir o plano geral de metas da Anatel e possuir números válidos na rede nacional de telefonia do tipo Discagem Direta a Ramal (DDR);
 - 4.1.6.2. Possuir alto nível de disponibilidade, considerando:



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

Métrica	Descrição	Percentual Mínimo
Disponibilidade do ramal (%)	Percentual de tempo que cada ramal deve estar operacional em um período de um mês	99,5%

- 4.1.6.2.1. Caso a CONTRATADA não atenda ao índice de disponibilidade mínimo por 03 (três) meses, consecutivos ou não, a cada período de 12 (doze) meses, poderão ser aplicadas sanções relacionadas à inexecução parcial do objeto;
- 4.1.7. A instalação e a configuração da solução e dos equipamentos deverão atender, no mínimo, às especificações a seguir;
- 4.1.8. Serem feitas por profissionais devidamente qualificados e habilitados;
- 4.1.9. Serem acompanhadas pelo fiscal do contrato ou seu representante;
- 4.1.10. Todos os custos de instalação e configuração serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus ao CRM-SC;
- 4.1.11. Entende-se por instalação e configuração a plena ativação dos serviços de telefonia, deixando-os prontos para uso pelo CRM-SC;
- 4.1.11.1. Caso existam ativos a serem fornecidos pela CONTRATADA, estes deverão ser dimensionados de forma a garantir o desempenho e os níveis mínimos de serviço exigidos;
- 4.1.12. Os materiais a serem utilizados na instalação, caso necessários, deverão ser de qualidade e propriedades físicas mais adequadas às condições aos quais estarão sujeitos, em conformidade com melhores práticas de Engenharia, com as Normas Técnicas e a legislação em vigor no território nacional;
- 4.1.13. Após a instalação, a CONTRATADA deverá entregar ao CRM-SC toda a documentação necessária para operação dos serviços e seus equipamentos;
- 4.1.14. Os serviços de manutenção, reparo e suporte técnico da CONTRATADA deverão atender, no mínimo, às especificações a seguir:
- 4.1.15. A CONTRATADA deverá oferecer suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, todos os dias do ano, para a solução de problemas relacionados ao funcionamento dos serviços prestados;
- 4.1.15.1. Após abertura de chamado, a empresa deverá iniciar a resolução do problema em, no máximo, 04 (quatro) horas corridas;
- 4.1.15.2. O prazo máximo para solução dos problemas é de 24 (vinte e quatro) horas corridas após a abertura do chamado;
- 4.1.16. Os serviços de suporte deverão ser prestados de forma presencial ou remota, conforme necessidade ou solicitação do CRM-SC;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 4.1.17. Ser acompanhada pelo fiscal do contrato ou seu representante;
 - 4.1.18. O suporte técnico da CONTRATADA deverá permitir a abertura de chamados técnicos por meio de telefone e portal de serviços na internet e/ou por meio de *e-mail* e/ou *WhatsApp*;
 - 4.1.18.1. No caso de suporte via telefone, a ligação deverá ser gratuita;
 - 4.1.19. A CONTRATADA deverá manter registradas todas as informações relativas aos chamados abertos, tais como data de início e fim de atendimento, identificação do elemento (equipamento, enlace ou serviço) afetado, nome, telefone e *e-mail* do solicitante, descrição detalhada da resolução do problema e responsáveis pelo atendimento;
 - 4.1.20. É de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção de *software*, equipamentos, enlases e cabos necessários para fornecimento da solução, sem ônus para o CRM-SC;
 - 4.1.21. Quando existirem, os equipamentos defeituosos pertencentes à CONTRATADA deverão ser por ela substituídos sem qualquer ônus ao CRM-SC;
 - 4.1.22. Quaisquer modificações e/ou reconfigurações que necessitem ser executados nos equipamentos pela CONTRATADA deverão ser autorizadas e acompanhadas por um responsável do CRM-SC;
 - 4.1.23. A CONTRATADA deverá avisar o CRM-SC sobre manutenções em sua rede com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis;
- 4.2. GRUPO 01 - SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA E SEUS TERMINAIS**
- A solução deverá atender, no mínimo, às especificações a seguir:
- 4.2.1. Ser totalmente IP, possibilitando a utilização de terminais analógicos, entroncamento digital, entroncamento analógico quando solicitado por meio de *gateways* do mesmo fabricante, a fim de garantir interoperabilidade plena;
 - 4.2.2. A conexão com a Operadora VoIP será via SIP Trunk Virtual;
 - 4.2.3. O fornecimento de bastidor/*rack*, *no-break* e microcomputadores que, porventura, se mostrarem necessários para compor a solução ofertada, serão de responsabilidade do CRM-SC. Caberá à CONTRATADA informar, durante a vistoria técnica, as dimensões (profundidade, em milímetros, altura necessária, em “U”, largura, em milímetros), o consumo dos módulos componentes (*gateways*) e a configuração mínima dos microcomputadores necessários para uso das aplicações;
 - 4.2.4. Possuir as seguintes características:
 - 4.2.4.1. Obedecer ao que estabelecem as normas vigentes no que diz respeito às características funcionais básicas, às características técnico-operacionais e os demais normativos citados neste documento. Além de fornecer todos os equipamentos (*hardware*) e programas (*software*) novos e sem uso, eles devem ser fornecidos com a versão



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- mais atual disponível;
- 4.2.4.2. Possuir, no mínimo, uma interface Ethernet a 1000 Mbps para conexão do equipamento a uma rede LAN via protocolo TCP/IP, permitindo o gerenciamento, configuração e operação da plataforma, de qualquer ponto desta rede. Realizar total integração entre voz e dados, com a interligação entre os recursos computacionais existentes na área de informática e as conexões com as redes públicas de comunicações de voz e dados através da referida rede;
- 4.2.4.3. Possuir interface gráfica que permita acesso às funções de administração e configuração da plataforma de Comunicação Unificada;
- 4.2.4.4. A plataforma deverá conter memória de massa em disco rígido não volátil para recarga automática dos programas e dados quando necessário, para que, em caso de falta de energia, os dados referentes aos contatos realizados não sejam perdidos;
- 4.2.4.5. As licenças de uso do sistema de comunicações unificadas devem ser atribuídas individualmente aos usuários que utilizarão o recurso. Este sistema deve ser em SaaS, ou seja, instalados integralmente em nuvem, sem dependência de servidores locais para sua operação;
- 4.2.4.6. O sistema deverá garantir mobilidade, permitindo ao usuário o acesso ao sistema a partir de qualquer microcomputador, independente do sistema operacional utilizado, desde que disponha dos navegadores Mozilla Firefox ou Google Chrome;
- 4.2.4.7. O sistema deverá dispor de uma interface amigável que permita aos usuários configurar as programações de: siga-me, ações quando ramal estiver na condição de NR (Não Responde), ações quando ramal estiver na condição de LO (Linha Ocupada), chamada em espera e não perturbe;
- 4.2.4.8. O sistema ofertado, quando operando em ambiente *web browser*, não poderá exigir a instalação de qualquer *plugin* ou processo na estação de trabalho;
- 4.2.4.9. O usuário deverá poder acessar o terminal de comunicação unificada por meio de diferentes ferramentas, tais como *web browser* e aplicativos para *smartphones* com sistemas operacionais Android e iOS;
- 4.2.5. Requisitos mínimos de segurança:
- 4.2.5.1. O acesso à solução via *web browser* ou à aplicação para *smartphone*



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- deverá sempre exigir, no mínimo, autenticação por meio de usuário e senha;
- 4.2.5.2. No caso do acesso via *web browser*, a seção, desde o seu início na apresentação da tela de login, deverá ser feita por meio de criptografia de 256 bits, a partir do TLS (*Transport Layer Security*) utilizado via HTTPS (*Hyper Text Transfer Protocol Secure*);
- 4.2.5.3. Na criação de um usuário, o administrador não deverá ter acesso à criação/definição da senha, devendo ser encaminhada via e-mail do usuário a orientação para gerar a sua senha, que não deverá ser visível em ambiente de administração;
- 4.2.5.4. O usuário deverá ter a opção para ser notificado toda a vez que houver um acesso com seu login em um dispositivo novo, seja computador ou *smartphone*, tendo a opção de bloquear este acesso, se necessário;
- 4.2.5.5. Todas as comunicações, independente da mídia, deverão ser protegidas por meio de criptografia da sessão, fazendo uso de certificados digitais;
- 4.2.5.6. Nos aplicativos para *smartphone* (Android e iOS), deverá disponibilizar recursos para notificar o contato da conversa quando da tentativa de cópia da tela com as conversas deste contato;
- 4.2.6. Funcionalidades requeridas:
- 4.2.6.1. Os usuários do sistema de comunicações unificadas deverão ter acesso às seguintes funcionalidades, tanto na aplicação via *web browser* como no aplicativo para *smartphone*:
- Lista de contatos;
 - Acesso ao perfil dos contatos;
 - Troca de mensagens de texto;
 - Lista de conversas;
 - Discagem rápida via *click-to-dial*;
 - Criação de grupos de conversa via chat e troca de arquivos;
 - Compartilhamento de fotos, vídeos e documentos;
 - Geração e recebimento de chamadas de voz;
 - Geração e recebimento de chamadas vídeo, podendo realizar videoconferências a partir desta chamada com mais 05 (cinco) participantes;
 - Entroncamento com rede pública de voz;
 - Transcrição de áudios recebidos;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- Deverá possibilitar que os usuários tenham acesso ao status da sua lista de contatos disponíveis, ocupados ou indisponíveis;
- Áudio conferência;
- Receber chamadas de chat, tendo como origem mídias sociais (Telegram, Facebook Messenger e WhatsApp);

5.2.6.1.1 A solução deverá permitir integração por meio de APIs oficiais com a mídia Whatsapp. A solução deverá permitir o estabelecimento de, no mínimo, 02 (duas) sessões simultâneas. O CRM- SC será responsável por contratar um integrador, e definir todos os trâmites contratuais junto à empresa integradora ou contratar diretamente a Meta;

4.2.6.2. No aplicativo para smartphone, deverá ser possível compartilhar sua localização geográfica;

4.2.7. Possuir sistema de gestão de agenda geral com, no mínimo, as características abaixo:

4.2.7.1. A agenda deverá centralizar os registros de contatos. Tais registros devem apresentar informações mínimas como: número dos telefones, nome dos contatos e endereço, para um mínimo de dez mil registros, a serem administrados por meio de interface *web* de acesso controlado por usuário/senha;

4.2.7.2. Deve permitir a pesquisa de contatos por número de telefone e nome do contato, cadastro de informações e importação de informações para a base de dados da solução;

4.2.7.3. Deve possuir três tipos de usuário: administrador (privilegio de visualizar, configurar e importar), operação (pesquisa e atualização dos registros de contatos) e padrão (privilegio somente para visualização).

4.2.8. Sala de Videoconferência

O sistema de comunicações unificadas deverá disponibilizar a todos os usuários um serviço de sala de videoconferência com as seguintes capacidades:

4.2.8.1. Possibilidade de criação de salas, definindo um nome de sua escolha a sala;

4.2.8.2. Convidar os demais usuários do sistema para participar da conferência a partir de uma lista de seleção;

4.2.8.3. Convidar participantes externos através do envio do link da sala;

4.2.8.4. Permitir o compartilhamento de tela com os demais usuários;

4.2.8.5. Permitir ao usuário omitir sua imagem (câmera) ou voz (microfone)



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- na conferência em andamento;
- 4.2.8.6. Listar os usuários presentes na sala de videoconferência antes de seu acesso à sala e durante a sua presença na sala;
- 4.2.8.7. Permitir que o usuário possa listar as salas que ele criou e que ele já recebeu convites para acessar, podendo o usuário excluir suas salas;
- 4.2.8.8. As salas de videoconferência devem suportar a sua gravação e posterior transcrição automática do áudio da reunião. A transcrição deve estar em sincronia com o vídeo gravado;
- 4.2.8.9. O sistema deve estar dimensionado para a realização de até 3 horas de gravação diárias e manter as gravações *on line* pelo período mínimo de 180 dias;
- 4.2.8.10. As salas de videoconferência devem suportar a participação simultânea de, no mínimo, 50 (cinquenta) usuários;
- 4.2.8.11. A solução deve permitir ao usuário da interface *Web*, criador de uma sala de vídeo, com privilégio e perfil específico, gravar as reuniões em salas de vídeo para recuperá-las posteriormente a partir da interface *Web*, com as seguintes características:
 - 4.2.8.11.1. Gravação de videoconferência;
 - 4.2.8.11.2. Editar a descrição da gravação;
 - 4.2.8.11.3. Fazer o *download* da gravação;
 - 4.2.8.11.4. Excluir uma gravação;
 - 4.2.8.11.5. Abrir o *preview* da gravação;
- 4.2.9. Recursos de Telefonia (Chamadas de Voz):
 - 4.2.9.1. A sinalização de chamadas de voz realizadas deve ser configurável para toques distintos e instantâneos nas chamadas internas ou externas para os ramais, além de possuir sistema de música em espera integrado ao sistema;
 - 4.2.9.2. A plataforma deve possuir módulo *softswitch* com servidor SIP para registro dos dispositivos IP e suportar, no mínimo, os codecs G.711 (lei a e μ) e G.729 A/B, além do protocolo SIP (RFC 3261);
 - 4.2.9.3. Possuir mecanismos de supressão de silêncio, de modo a otimizar a banda de transmissão de voz, bem como a classificação de pacotes (QoS) baseada no padrão DiffServ;
 - 4.2.9.4. A plataforma ofertada deve possuir um *firewall* interno, permitindo o bloqueio de acesso em determinadas portas, bem como implementar regras de acesso específicas baseadas nos parâmetros de IP de origem e destino, permitindo otimização do nível de segurança de acordo com as políticas do CRM-SC;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 4.2.9.5. A comunicação VoIP realizada pela plataforma deverá permitir uso do protocolo TLS (*Transport Layer Security*), como forma de tornar confidencial suas comunicações. Neste cenário, tanto a plataforma quanto os dispositivos VoIP ofertados deverão possuir suporte ao recurso de criptografia com o uso de certificados digitais segundo o padrão ICP-Brasil. A solução deve possuir a criptografia no padrão AES 128 bits, e implementar criptografia TLS para sinalização e SRTP para voz;
- 4.2.9.6. A solução VoIP deve utilizar o protocolo SIP, atendendo no mínimo, às seguintes RFCs: RFC 2246, RFC 2327, RFC 2474, RFC 2475, RFC 2597, RFC 2598, RFC 2507, RFC 2508, RFC 2617, RFC 2833, RFC 2976, RFC 3261, RFC 3262, RFC 3264, RFC 3266, RFC 3311, RFC 3325, RFC 3326, RFC 3389, RFC 3489, RFC 3515, RFC 3550, RFC 3551, RFC 3605, RFC 3702, RFC 3711, RFC 3903, RFC 4566, RFC 4568, RFC 5806, RFC 5876, RFC 6086;
- 4.2.9.7. Deverá possuir a facilidade de estabelecer um controle de tempo de duração nas comunicações de voz, permitindo selecionar a ação desejada após ultrapassar o limite cadastrado. O tempo máximo deverá ser genérico para todo o sistema e configurável a sua existência ou não em cada ramal da plataforma. Deverá ser possível configurar tempos máximos distintos para chamadas locais para telefone fixo, chamadas locais para celular e chamadas interurbanas;
- 4.2.9.8. Possuir atendimento automático digital vocalizado com menu de atendimento para encaminhamento dos contatos de voz entrantes de forma automática, sem a intervenção de telefonista. A plataforma deve possuir 08 (oito) canais simultâneos para contatos de voz entrantes, permitindo definir, no mínimo, 10 (dez) opções no menu de atendimento com 02 (dois) níveis. A seleção destas mensagens deverá ser feita por interface *web* de configuração. Será responsabilidade da CONTRATADA a instalação, a programação e a gravação de voz;
- 4.2.9.9. Todos os usuários do sistema de comunicação unificada devem vir acompanhados de uma caixa postal;
- 4.2.9.10. Deve ser encaminhado e-mail ao usuário informando a existência de mensagens em sua caixa postal de voz, sendo que este e-mail deve conter a mensagem anexada em arquivo MP3, possibilitando assim ao usuário ouvir as mensagens por meio do microcomputador, sendo o CRM-SC responsável pelo fornecimento do servidor de e-mail



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

(POP3), bem como do microcomputador dos usuários;

4.2.10. Demais Recursos de Telefonia Requeridos

- 4.2.10.1. Permitir o bloqueio de ligações saintes, configurado por ramal, de forma a bloquear ligações do tipo DDD, DDI. Permitir também o bloqueio de ligações entrantes a cobrar (DDC);
- 4.2.10.2. Controle das ligações recebidas pelos usuários (chamadas entrantes). Este controle consiste na realização de uma análise a fim de identificar se o número chamador pertence a uma lista de registros previamente cadastrada. Em caso positivo, a chamada receberá tom de ocupado. Esta lista deve permitir o cadastro de até 2.000 (dois mil) números telefônicos com a utilização de base de dados interna à plataforma;
- 4.2.10.3. Cadeado Eletrônico – Permitir ao usuário de um ramal bloqueá-lo para efetuar chamadas externas, sendo permitido efetuar apenas chamadas internas (para ramal);
- 4.2.10.4. Captura de Chamadas – Permitir aos ramais dos sistemas capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específico ou qualquer) ou de outros grupos;
- 4.2.10.5. Código de autorização – Permitir ao usuário utilizar qualquer ramal do sistema, mesmo que este esteja bloqueado, utilizando seu código pessoal (conta e senha), o qual poderá ser constituído de 04 (quatro) até 16 (dezesesseis) dígitos;
- 4.2.10.6. Conferência de voz Interna/Externa – Permitir a conversação de, no mínimo, 04 (quatro) grupos com até 07 (sete) participantes;
- 4.2.10.7. Desvio de Chamadas Interna/Externa – Possibilidade de transferir automaticamente as chamadas destinadas a ramais em caso de ocupado ou não atendimento (imediata ou temporizada) para ramais, grupos, correio de voz, telefonista, etc.;
- 4.2.10.8. Formação de Grupo – Permitir que os ramais possam ser agrupados de forma a ter, pelo menos, 100 (cem) grupos, e que o acesso a esses grupos possa ser feito pela discagem de um único número ou prefixo, independentemente do acesso a cada ramal pertencente a este grupo por seus números individuais. A plataforma deve permitir ao usuário gravar mensagens de atendimento personalizadas para estes grupos de ramais;
- 4.2.10.9. Função Chefe-secretária – Permitir a transferência de uma determinada chamada para um ramal pré-determinado (secretária), caso esta seja destinada ao ramal de origem da programação (chefe).



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- Deve ser possível cadastrar, pelo menos, 10 (dez) números, internos ou externos, os quais serão exceção à regra apresentada. Poderão ser configurados diversos “chefes” para uma ou mais “secretárias”, bem como diversas “secretárias” para um “chefe”;
- 4.2.10.10. Função Estacionamento – Permitir ao usuário colocar uma chamada em uma fila única de espera (estacionamento). Deve ser previsto, no mínimo, 09 (nove) posições de estacionamento;
- 4.2.10.11. Serviço Noturno – Permitir programar redirecionamento de chamadas dirigidas ao PABX durante períodos determinados (por exemplo: noite, sábados, domingos e feriados) para os ramais ou grupos que normalmente ficam habilitados para atender as chamadas;
- 4.2.10.12. Siga-me – O sistema deverá permitir que ligações destinadas ao ramal do usuário possam ser encaminhadas para qualquer outro número interno ou externo à solução, de forma automática;
- 4.2.10.13. Sinalização Acústica – Sinalização que informa ao usuário, quando este estiver ocupado, a existência de uma segunda chamada em curso;
- 4.2.10.14. Backup de configuração – O equipamento deverá possuir um sistema de backup de configurações, no qual o operador, via sistema de gerenciamento, poderá realizar uma cópia de segurança com a configuração em uso;
- 4.2.10.15. Sonorização Interna – Além de permitir a ativação de música de espera pré-gravada, o sistema deverá possibilitar a gravação de mensagem para divulgação que poderá ser feita pelo próprio cliente;
- 4.2.10.16. Transferência Externa/Interna – Permitir que todos os ramais possam transferir ligações internas e externas (desde que categorizados), com ou sem consulta ao ramal para o qual está sendo transferida a ligação;
- 4.2.10.17. Calendário – O sistema deverá permitir a definição e configuração de calendários, para que estes, quando associados a ramais (ou grupo de ramais), possam executar determinadas funções dependendo da faixa de horário configurado, minimamente: Siga-me interno/externo; Envio para Caixa Postal; Transbordo de grupos de ramais para destinos pré-configurados, para as chamadas que excederam o tempo máximo de espera em fila (tempo configurado em segundos);
- 4.2.10.18. Categorização de ramais (perfis de acesso) em função do horário – O



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

sistema deverá permitir categorizar ramais em função do horário, permitindo alteração dos acessos do ramal conforme um horário definido pelo administrador do sistema. Com a criação de perfis de acesso atrelados a faixas de horário, deverá ser possível inibir, por exemplo, a geração de chamadas fora do horário de expediente. Deverá ser possível criar perfis de configuração, com a definição de atributos para chamadas entrantes (permissão ou bloqueio para acesso local, DDD, DDI) e para chamadas saintes (permissão ou bloqueio para receber chamadas externas);

4.2.10.19. Lista de transferências por ramal – O sistema deve permitir a configuração, via interface de gerenciamento da plataforma, de uma lista de transferência de chamadas por ramal. As chamadas não atendidas, em caso de não responde (NR) ou ocupado (LO), serão transferidas de acordo com a lista indicada. Se até o final da lista a chamada não for atendida, ela deve ser direcionada para a telefonista. Tal facilidade evita que uma chamada destinada a um ramal específico (e este possui, por exemplo, uma transferência em caso de NR ou LO para um terceiro ramal) não seja atendida, evitando que a chamada fique vinculada à configuração do ramal que recebeu a transferência, caindo em uma caixa postal de um terceiro ramal por exemplo;

4.2.11. SISTEMA DE GERENCIAMENTO E MANUTENÇÃO - O sistema deverá atender, no mínimo, às especificações a seguir:

4.2.11.1. A interface de gerenciamento deverá ser baseada em *browser*, podendo ser acessada de qualquer microcomputador da rede (mesma rede em que será instalada a Central Telefônica). Este computador será de responsabilidade do CRM-SC, cabendo ao LICITANTE informar a especificação mínima de hardware e software;

4.2.11.2. Deverá permitir, pelo menos, as seguintes funções:

4.2.11.2.1. Configuração das facilidades de ramais;

4.2.11.2.2. Configuração de Ramais (Permissões e Bloqueios);

4.2.11.2.3. Cadastramento de senhas e contas;

4.2.11.2.4. Efetuar programações de grupos de ramais, bloqueios e música de espera;

4.2.11.2.5. Bloqueio de chamadas a cobrar, interurbanas e DDI;

4.2.11.2.6. Deverá ser possível verificar, ativar ou desativar a função Chefe-Secretária para um ramal ou faixa de ramais e ainda cadastrar os números com acesso direto



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- ao chefe sem passar pela secretária;
 - 4.2.11.2.7. Sistema de *login* e senha para acesso ao ambiente de configuração do administrador;
 - 4.2.11.2.8. A solução ofertada deverá permitir, minimamente, cinco acessos simultâneos ao sistema de gerenciamento e manutenção.
- 4.2.12. SISTEMA DE URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL) - O sistema deverá atender, no mínimo, às especificações a seguir:
- 4.2.12.1. Permitir criar menus dinâmicos para divulgação de mensagens de seu interesse. A URA deve ser do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação Unificada ofertado;
 - 4.2.12.2. Permitir a elaboração de menus dinâmicos para divulgação de mensagens, para que, posteriormente, este menu elaborado possa ser transferido (carregado) para o sistema. Deverá ser fornecido um sistema capaz de possibilitar que pelo menos oito chamadas naveguem de forma simultâneas na URA;
 - 4.2.12.3. Deverá permitir ao executar, no mínimo, as funções abaixo:
 - 4.2.12.3.1. Modificar a árvore de menus;
 - 4.2.12.3.2. Ativar ou desativar opções;
 - 4.2.12.3.3. Modificar o horário de atendimento;
 - 4.2.12.3.4. Marcar datas de feriado e finais de semana.
 - 4.2.12.4. A CONTRATADA será responsável pelo desenvolvimento do menu de navegação da URA. Caso haja necessidade de consultar base ou banco de dados, a CONTRATADA será responsável também pelo desenvolvimento desta aplicação;
 - 4.2.12.5. Ao atender a uma ligação deverá dirigir o usuário chamador diretamente para a hierarquia de *menus* e “*sub-menus*” interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado;
 - 4.2.12.6. Permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu;
 - 4.2.12.7. Permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo, as seguintes informações:
 - 4.2.12.7.1. Quantidade de ligações recebidas;
 - 4.2.12.7.2. Quantidades de ligações por opção de *menu* (assunto);
 - 4.2.12.7.3. Tempo médio de navegação.
 - 4.2.12.8. Apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deve ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 4.2.12.9. Possuir recurso *cut thru*, ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o *prompt* de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte;
 - 4.2.12.10. Permitir que cada linha de programação seja totalmente independente, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra;
 - 4.2.12.11. Não será permitido o fornecimento de URA externa à Solução de Comunicação Unificada ofertada;
 - 4.2.12.12. Deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir com banco de dados relacional por meio de consultas SQL. Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drivers para banco de dados Oracle, MS SQL Server, Informix, MySQL e PostgreSQL. O acesso deverá ser realizado por meio de rede local ou remota, utilizando TCP/IP;
 - 4.2.12.13. Deverá ser disponibilizada ferramenta de supervisão da URA, que permita visualizar na tela da interface as estatísticas de ocupação: total de canais ocupados, pico de ocupação dos canais, quantidade de chamadas e tempo médio de ocupação;
 - 4.2.12.14. Permitir a criação e configuração de menus específicos a serem divulgados para determinados números de acesso. Sendo assim, o sistema deverá permitir a configuração de número específico (por exemplo: um determinado número de celular) para que este número, ao acessar o serviço de URA, possa receber um menu de divulgação diferenciado.
- 4.2.13. SISTEMA DE GRAVAÇÃO – O sistema deverá atender, no mínimo, às especificações a seguir:
- 4.2.13.1. Fornecer canais de gravação simultâneos de ramal e/ou posição de atendimento (PA) para o Sistema de Comunicação de Voz ofertado, o qual deve ser do mesmo fabricante deste sistema;
 - 4.2.13.2. Caberá à LICITANTE o fornecimento de servidor para armazenamento das gravações;
 - 4.2.13.3. Permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso *web browser* (navegador), sendo possível, ainda, a programação do sistema de gravação via interface de gerenciamento web;
 - 4.2.13.4. As gravações deverão permanecer online por, no mínimo, 06 (seis) meses. Após esse período, O CRM-SC será responsável pelo backup das gravações que quiser manter por período superior ao aqui estipulado;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 4.2.13.4.1. O software para realização desse backup deverá ser fornecido pela CONTRATADA;
- 4.2.13.5. Deverá possibilitar que a reprodução da gravação possa ser efetuada em qualquer ramal do PABX;
- 4.2.13.6. Deverá ser possível controlar o acesso às gravações;
- 4.2.13.7. Deverá ser licenciado e dimensionado para que seja possível a gravação de, no mínimo, duas chamadas simultâneas;
- 4.2.13.8. A consulta às gravações deverá possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data final, grupo, PA, ramal, descrição, origem ou destino das gravações;
- 4.2.13.9. Permitir realizar o *download* das gravações realizadas para reprodução local no microcomputador;
- 4.2.13.10. Permitir a programação e controle das gravações pelos supervisores;
- 4.2.13.11. A programação deverá ser, no mínimo, por data de início/fim de gravação, com opção de gravação de chamadas entrantes e/ou saintes;
- 4.2.13.12. Permitir anexar dados à gravação (indexador), servindo assim para facilitar a recuperação futura do arquivo contendo a gravação;
- 4.2.14. SISTEMA DE BACKUP DAS GRAVAÇÕES - O sistema deverá atender, no mínimo, às especificações a seguir:
 - 4.2.14.1. A CONTRATADA deve fornecer todo o *software* necessário para prover o sistema de *backup* ao CRM-SC. O referido sistema deve ser disponibilizado por meio de uma interface de gerenciamento e operação *web browser* (navegador), possibilitando ao administrador consultar, cadastrar ou restaurar backups de dados em servidor externo do CRM-SC;
 - 4.2.14.2. Caberá à CONTRATADA apresentar ao CRM-SC as características do servidor de *backup* que deve ser disponibilizado pelo Conselho para armazenamento dos arquivos de *backup* gerados por meio do sistema requerido;
 - 4.2.14.3. Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de *backup* deve funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows 10 (ou superior) e Linux;
 - 4.2.14.4. O acesso à interface de gerenciamento e operação do sistema de *backup* deverá ser controlado por um procedimento de *login*, desta forma restringindo o acesso aos usuários habilitados por meio de senha;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 4.2.14.5. A interface de gerenciamento e operação do sistema de *backup* deverá disponibilizar ao administrador:
 - 4.2.14.5.1. Consulta de *backups* realizados, agendados e/ou em andamento;
 - 4.2.14.5.2. Cadastro de *backups* para início imediato ou agendado;
 - 4.2.14.5.3. Restauração de *backups*;
- 4.2.14.6. Deverá ser oferecida a possibilidade dos resultados dos *backups* serem notificados por *e-mail*;
- 4.2.15. SISTEMA DE TARIFICAÇÃO E ANÁLISE DE BILHETAGEM - O sistema deverá atender, no mínimo, às especificações a seguir:
 - 4.2.15.1. A CONTRATADA deverá fornecer um sistema de tarifação e análise de bilhetagem via *web*, proporcionando facilidade de operação e flexibilidade de manuseio dos arquivos de dados, devendo estes serem passíveis de conversão para processamento via editores de texto e/ou planilhas de cálculo de mercado. Esse sistema deverá ser do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação Unificada;
 - 4.2.15.2. O CRM-SC será responsável pelo fornecimento do microcomputador para o acesso ao sistema de tarifação e análise de bilhetagem via *web*. A CONTRATADA deverá fornecer o banco de dados (dotado de seu próprio SGBD) necessário para o funcionamento do sistema de tarifação;
 - 4.2.15.3. O sistema de tarifação e análise de bilhetagem deverá possuir as seguintes facilidades:
 - 4.2.15.3.1. Interface *web* para a realização de cadastros e relatórios. O acesso a essas informações deverá estar disponível mediante utilização de login e senha;
 - 4.2.15.3.2. Realizar o gerenciamento e tarifação de todos os ramais do sistema;
 - 4.2.15.3.3. Permitir monitoração de custos em todos os níveis e análise do desempenho do sistema por meio de relatórios gerenciais a serem disponibilizados;
 - 4.2.15.4. Os relatórios a serem disponibilizados pelo Sistema de Tarifação e Bilhetagem devem, obrigatoriamente, ser apresentados em Português e conter, no mínimo, as seguintes informações:
 - 4.2.15.4.1. Chamadas Saintes por Conta, com valor superior a determinado Custo;
 - 4.2.15.4.2. Totalizador de Chamadas Saintes por Centro de Custo e Conta;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 4.2.15.4.3. Listagem de Chamadas Entrantes não atendidas por ramal;
- 4.2.15.4.4. Listagem de Chamadas Saintes por Site Origem;
- 4.2.15.4.5. Listagem de Chamadas Saintes por Site Destino;
- 4.2.15.4.6. Listagem de Chamadas Entrantes por Ramal;
- 4.2.15.4.7. Programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis:
 - 4.2.15.4.7.1. Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização);
 - 4.2.15.4.7.2. Número do ramal que originou a chamada;
 - 4.2.15.4.7.3. Data de início da chamada;
 - 4.2.15.4.7.4. Hora de início da chamada;
 - 4.2.15.4.7.5. Duração da chamada;
 - 4.2.15.4.7.6. Custo da chamada;
- 4.2.15.5. O sistema deverá efetuar a bilhetagem automática e em tempo real de todas as chamadas. Os bilhetes deverão ser gravados em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes deverão ser preservados com total integridade;
- 4.2.15.6. Os bilhetes gerados no sistema de bilhetagem deverão estar em formato texto, possibilitando compatibilidade para o processo de exportação/importação para/de banco de dados;
- 4.2.15.7. O sistema de tarifação e análise de bilhetagem deverá permitir ainda:
 - 4.2.15.7.1. Atualização de tarifas e prefixos da solução de comunicação pelo cliente;
 - 4.2.15.7.2. Tarifação de chamadas encaminhadas pela rede;
 - 4.2.15.7.3. Aplicação de taxas nas chamadas tarifadas;
 - 4.2.15.7.4. Geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular);
 - 4.2.15.7.5. Agendamento da emissão automática de relatórios;
 - 4.2.15.7.6. Emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como .XLS, .PDF e .TXT;
 - 4.2.15.7.7. Envio de relatórios via *e-mail*;
 - 4.2.15.7.8. Relatórios mensais por ramal, conta, centro de custo,



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- contato, número discado;
- 4.2.15.7.9. Possibilidade de criar perfis de acesso e atribuí-los a usuários;
- 4.2.15.7.10. Possibilidade de cadastrar a estrutura organizacional da empresa em vários níveis e tirar relatórios de chamadas por nível;
- 4.2.15.7.11. Possuir ferramenta para simulação de custos de chamadas de acordo com a origem, o destino, a data, o horário e a duração da chamada;
- 4.2.15.8. A LICITANTE deverá indicar na sua proposta as características relativas ao sistema de tarifação e análise de bilhetagem compatíveis com os requisitos apresentados nesta especificação;
- 4.2.16. CHATBOT - O sistema deverá atender, no mínimo, às especificações a seguir:
- 4.2.16.1. Contemplar um sistema de atendimento automático de comunicações via *chat*, denominado *chatbot*, com suporte ao atendimento simultâneo de canais de *chat* de acordo com as quantidades definidas na tabela ITENS E QUANTITATIVOS;
- 4.2.16.2. A solução de *chatbot* deverá ser nativa à solução de *contact center* ofertada, permitindo a gestão completa das comunicações de *chat*, mesmo iniciadas por meio de atendimento via *chatbot* e concluídas com atendimento humano, garantindo gestão completa dos atendimentos por meio de relatórios e ambiente de supervisão;
- 4.2.16.3. Permitir a coleta de informações, apresentação de menus de atendimento e envio de respostas automáticas aos usuários, sem que haja intervenção humana;
- 4.2.16.4. O atendimento automático via *chatbots* deverá permitir o uso de tecnologia de processamento de linguagem natural (PLN) que deve ser integrada pela CONTRATADA às regras e chamadas de API de serviços externos a serem disponibilizadas pela CONTRATANTE no padrão REST + OAUTH2;
- 4.2.16.5. Os serviços de atendimento via *chat* que utilizarão a tecnologia de *chatbot* serão definidos posteriormente, e a confecção das estruturas de atendimento poderão ser construídas pela CONTRATADA a partir dos fluxos de atendimento fornecidos pelo CRM- SC;
- 4.2.16.6. A implementação dos menus de atendimento está condicionada à viabilidade técnica e à disponibilização das bases de dados para consulta/escrita pelo *chatbot*;
- 4.2.16.7. Os códigos e *scripts* resultantes da construção dos *chatbots* deverão



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

estar disponíveis ao CRM-SC para manutenção e evolução futura dos fluxos de atendimento. A CONTRATADA deverá capacitar a CONTRATANTE na construção destes fluxos de atendimento, prevendo sua manutenção e evolução futuras;

4.2.17. SOLUÇÃO CONTACT CENTER – A solução deverá atender, no mínimo, às especificações a seguir:

- 4.2.17.1. Conter todas as características apresentadas a seguir e deverá ser fornecida com todo o *software* necessário, bem como licença de uso por todo o período do contrato e garantir o pleno funcionamento de toda operação da Central de Atendimento;
- 4.2.17.2. Ser do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação Unificada;
- 4.2.17.3. As Posições de Atendimento (PA) devem ser IP e equipadas com *software* de Console de Atendimento e *softphone web* nativo;
- 4.2.17.4. Deverá ser licenciado para duas PAs, com possibilidade de ampliação mediante novas contratações;
- 4.2.17.5. Deverá possuir as mídias Voz, *Chat* e *E-mail*;
- 4.2.17.6. O CRM-SC será responsável pelo fornecimento do microcomputador PC e *headset* USB necessários para a utilização do Console de Atendimento e da Supervisão;
- 4.2.17.7. Deverá estar integrado ao Sistema de Comunicação de Voz ofertado, de forma a compartilhar o entroncamento desta com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC);
- 4.2.17.8. 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;
- 4.2.17.9. Suportar a implementação de novos modelos de relatórios (a serem disponibilizados pela CONTRATADA, e mediante avaliação e nova contratação);
- 4.2.17.10. 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*;
- 4.2.17.11. Permitir requerimento de roteamento aplicado a cada mídia de comunicação: voz, *e-mail* e *chat*;
- 4.2.17.12. Todas as interações do *contact center*, independente da mídia de comunicação (voz, e-mail, chat) deverão ser gerenciadas e direcionadas por meio de uma fila única, com a possibilidade de priorização entre as mídias. Deverá ser possível a criação de perfis de



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- atendimento, sendo que 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 e-mail a fim de que se possa ter a supervisão e os relatórios unificados, agrupando as informações de todas as mídias;
- 4.2.17.13. Deverá ser possível definir o algoritmo usado para distribuição das chamadas por mídia, podendo ser:
- 4.2.17.13.1. Agente com maior tempo livre;
 - 4.2.17.13.2. Agente com menor tempo de ocupação;
 - 4.2.17.13.3. Agente mais qualificado;
 - 4.2.17.13.4. Melhor agente possível.
- 4.2.17.14. Deverá ser possível definir dispositivos de transbordo baseados em horário de atendimentos, tamanhos e tempos de fila;
- 4.2.17.15. Deverá ser possível definir tempos de classificação de chamadas, pós-atendimento, tempo previsto para atendimento da chamada;
- 4.2.17.16. Deverá ser possível parametrizar o tempo utilizado para cálculo do nível de serviço individualmente, por mídia;
- 4.2.17.17. Deverá ser possível definir os horários de atendimento para cada dia da semana, sábados, domingos e feriados. Deverá ser possível definir listas de feriados ou dias especiais e os horários de atendimentos para estes dias;
- 4.2.17.18. Deverá ser possível definir classificações de chamadas gerais e específicas;
- 4.2.17.19. 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) deverá ser *web*, ou seja, utilizada via *browser*;
- 4.2.17.20. Deverá fazer parte deste sistema uma URA de pesquisa de satisfação, para que, ao final do atendimento, seja possível que o usuário que entrou em contato com o *contact center* avalie o atendimento recebido;
- 4.2.17.21. 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



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- suportadas pelo ambiente de atendimento. A aplicação para administração e supervisão deverá ser *web*, ou seja, utilizada via *browser*;
- 4.2.17.22. 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;
- 4.2.17.23. 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 PAs. A aplicação para extração de relatórios deverá ser *web*, ou seja, utilizada via *browser* e integrada com a aplicação de supervisão e configuração;
- 4.2.17.24. Deverá possuir uma ferramenta de supervisão, na qual os supervisores poderão acompanhar o desempenho de cada serviço do *contact center*, agente ou time, bem como permitir as operações:
- 4.2.17.24.1. Alterar estado dos agentes;
 - 4.2.17.24.2. Alterar tipo de pausa em que se encontram os agentes;
 - 4.2.17.24.3. “Deslogar” agentes;
 - 4.2.17.24.4. Editar configurações dos agentes;
 - 4.2.17.24.5. Monitorar agentes;
 - 4.2.17.24.6. Intercalar agentes;
 - 4.2.17.24.7. Enviar mensagens instantâneas para todos agentes, agente específico ou times;
- 4.2.17.25. Deverá permitir visualizar, salvar e imprimir cada relatório, bem como programar relatórios para serem gerados automaticamente em horários e datas preestabelecidos;
- 4.2.17.26. As posições de supervisor devem ser IP e equipadas com *software* de console de supervisão *web* nativo. Deverá ser licenciada uma supervisora com possibilidade de ampliação mediante a nova contratação;
- 4.2.17.27. O *contact center* deverá permitir uma ferramenta de atendimento na tela do agente. Esta ferramenta deverá dar a cada agente uma estação de trabalho com voz e dados totalmente integrados, incluindo *screenpop* (exibição de informações sobre as chamadas sendo recebidas, diferenciadas por mídia) para todas as mídias;
- 4.2.17.28. O *contact center* proposto deverá permitir a implantação de um método de atendimento via *web* com as seguintes características



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

mínimas:

- 4.2.17.28.1. Sessões de atendimento em tempo real (*chat*);
- 4.2.17.28.2. Suportar navegação simultânea PA/Usuários;
- 4.2.17.28.3. Permitir roteamento inteligente com base nos perfis de habilidades de cada PA (agente);
- 4.2.17.29. O *contact center* deverá ter suas interfaces acionadas por *menus* em Português (Brasil);
- 4.2.17.30. O *contact center* deverá suportar a funcionalidade de discador automático para todas PAs, 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. Caberá ao supervisor definir o início da campanha do discador, através de ações definidas pelo mesmo. O *contact center* deverá permitir a escolha do algoritmo de discagem entre *Predictive*, *Power Dialing*, *Agent Ready* e *Preview*;
- 4.2.17.31. O *contact center* deverá possuir a solução de *CallBack*, na qual as chamadas de voz que não forem atendidas (mediante um tempo em fila pré-configurado) devem ser transbordadas para esta aplicação de *CallBack*, que fará o agendamento destes números, divulgando uma mensagem ao usuário da mídia voz informando o sucesso/falha deste agendamento;
- 4.2.17.32. A geração de chamadas de voz dos números registrados no *CallBack* deverá ficar a critério do supervisor, que será responsável por ativar ou desativar o recurso;
- 4.2.17.33. Na parametrização do *CallBack*, deverá ser possível definir regras de reagendamento, ou seja, quantas vezes e qual o intervalo de tempo que o sistema deverá tentar chamar a assinante para os casos:
 - 4.2.17.33.1. Linha Ocupada;
 - 4.2.17.33.2. Não Atende;
 - 4.2.17.33.3. Número Inválido;
 - 4.2.17.33.4. Abandono;
 - 4.2.17.33.5. URA/Secretária Eletrônica;
 - 4.2.17.33.6. Fax;
- 4.2.17.34. 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;
- 4.2.17.35. O *contact center* deverá possuir a habilitação nas posições de



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- atendimento, para utilização das mídias sociais Telegram e Messenger no Console de PA. O *contact center* deverá efetuar a gravação desta mídia;
- 4.2.17.36. O *contact center* deverá permitir integração por meio de APIs oficiais com a mídia WhatsApp. A solução deverá permitir o estabelecimento de até 20 sessões simultâneas. Ademais, ressalta-se que o CRM-SC será responsável por contratar um integrador, e definir todos os trâmites contratuais junto à empresa integradora ou contratar diretamente a META;
- 4.2.17.37. O *contact center* deve ser licenciado para que cada PA possa operar com até quatro janelas simultâneas de *chat*;
- 4.2.18. MONITORIA DE QUALIDADE PARA CONTACT CENTER - O sistema deverá atender, no mínimo, às especificações: Os operadores deverão ser monitorados em seus atendimentos em períodos definidos na geração da campanha de monitoramento. Os critérios, fatores e conceitos poderão ser alterados, excluídos ou substituídos a qualquer tempo, a critério do CRM- SC. A monitoria consiste na aferição do atendimento (*voz, chat e e-mail*) dando nota por meio de formulário elaborado para aquele monitoramento, pelo supervisor, de acordo com os critérios definidos na campanha; e ter as seguintes características:
- 4.2.18.1. Deverá disponibilizar formulários personalizáveis e diferenciados;
- 4.2.18.2. A gravação deverá estar disponível no próprio sistema de monitoria, sem necessidade de acessos a outros sistemas/telas;
- 4.2.18.3. Os relatórios estatísticos deverão ser disponibilizados em modo gráfico;
- 4.2.18.4. Cada avaliador, ao digitar a sua senha, deve ter acesso à tela inicial que mostra a operação e a monitoração pela qual é responsável;
- 4.2.18.5. O sistema de gestão deverá armazenar as informações de cadastro do operador e as respectivas avaliações de cada um;
- 4.2.18.6. A geração de relatórios deverá ser automática e permitir a apresentação das avaliações detalhadas, consolidadas e evolutivas.
- 4.2.18.7. A monitoria da qualidade deverá permitir as seguintes facilidades adicionais:
- 4.2.18.7.1. Tela de cadastro da campanha para medir o desempenho do serviço, do time de atendimento e do grupo de agentes. A opção deverá ser definida na criação da campanha pelo administrador;
- 4.2.18.7.2. No cadastro, poder determinar período de início e fim da campanha;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 4.2.18.7.3. Permitir que, no cadastro, o criador da campanha possa definir a amostragem de mídias (exemplo: 02 de cada 10 mídias atendidas pelo *contact center*). Esta amostragem refere-se a qualquer das mídias atendidas (*voz, chat* ou *e-mail*);
- 4.2.18.7.4. Permitir dois monitores utilizando simultaneamente o sistema;
- 4.2.18.7.5. Permitir escolher os serviços que irão ser auditados por este módulo de qualidade;
- 4.2.18.7.6. Permitir utilizar a classificação de chamadas feita pela PA como filtro para a escolha dos atendimentos de determinada campanha;
- 4.2.18.7.7. Deverá dispor de um módulo de avaliação, gerenciado pelo supervisor com os seguintes filtros:
- Agentes;
 - Campanhas;
 - Serviço;
 - Avaliador;
 - Possuir período de início e fim da monitoria;
 - Possuir tela de supervisão que permita a qualificação das chamadas pelo operador do sistema de monitoria, classificando-as de acordo com o formulário elaborado e disponibilizado para o sistema de monitoria. As mídias deverão aparecer na mesma tela, a fim de facilitar a monitoria da qualidade a ser feita de voz, *chat* ou e-mail. O sistema não deverá depender de outras interfaces para a execução do trabalho do agente que está monitorando a qualidade dos atendentes;
 - O formulário deverá ser montado pelo supervisor, que poderá escolher as seguintes respostas:
 - Notas Fixas: O avaliador poderá escolher uma nota de 1 a 5 (um a cinco);
 - Texto: O avaliador poderá responder pré-definido pelo supervisor (questão aberta).

4.2.19. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 4.2.19.1. A solução ofertada deverá ser totalmente IP, provendo recursos para troca de mensagens de texto, chamadas de voz e chamadas de vídeo



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

entre usuários do sistema, sem a necessidade de *software* externo, ou seja, todas as três mídias na mesma interface e dentro do ambiente interno do CRM-SC, garantindo o sigilo das comunicações entre seus colaboradores, bem como o armazenamento de todo o histórico de mensagens trocadas;

- 4.2.19.2. Para a mídia de voz, a solução deverá permitir a utilização plena de portas digitais e analógicas, tais como links E1, portas FXS e/ou FXO por meio de *gateways*, a fim de garantir interoperabilidade plena com eventuais meios de comunicação pré-existentes;
- 4.2.19.3. Todos os equipamentos e serviços que porventura fizerem parte do Sistema de Comunicação Unificada nas suas condições de fabricação, operação, manutenção e funcionamento, devem obedecer integralmente às normas e recomendações em vigor em território nacional, determinadas pelos órgãos competentes, e possuir Certificado de Homologação atualizado, expedido pelo Ministério das Comunicações/ANATEL. A não apresentação deste documento implicará na desclassificação da licitante vencedora do certame;
- 4.2.19.4. A LICITANTE deve apresentar em sua proposta a marca e modelo de todos os itens ofertados;
- 4.2.19.5. A LICITANTE deve apresentar em sua proposta, Atestados de Capacidade Técnica, expedido por órgão, entidade pública ou por empresa privada, comprovando que a LICITANTE forneceu e instalou, a contento, solução dotada com as características e facilidades similares aos modelos ofertadas nesta proposta, sendo que a não apresentação deste documento implicará na desclassificação da LICITANTE;
- 4.2.19.6. A LICITANTE deve apresentar descritivo técnico, em português, contendo maiores informações acerca dos equipamentos/sistemas ofertados, sendo que a não apresentação deste documento implicará na desclassificação da LICITANTE;
- 4.2.19.7. A solução deverá permitir integração via APIs com o SGED, sistema de gestão documental da CONTRATANTE;

4.2.20. AMBIENTE DE TESTES

- 4.2.20.1. Em até 10 (dez) dias úteis após o término da etapa de disputa de lances, a empresa vencedora, após ser acionada pelo CRM-SC, deverá para disponibilizar, nas dependências da CONTRATANTE ou de forma remota, um ambiente de testes, com o objetivo de mostrar o funcionamento real da solução e dos recursos exigidos na presente



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

contratação. Esse ambiente de testes visa transmitir maior segurança à CONTRATANTE para a tomada de decisão após avaliação da proposta técnica da empresa vencedora da etapa de lances, culminando com a averiguação *in loco* do funcionamento da solução técnica e dos recursos exigidos na presente contratação;

4.2.20.2. O ambiente de testes a ser disponibilizado pela empresa vencedora da etapa de lances deverá comprovar o funcionamento dos recursos exigidos na presente contratação. A definição dos recursos a serem testados e a rotina de testes serão definidos pela equipe da CONTRATANTE;

4.2.20.3. Caso a empresa vencedora da etapa de lances seja acionada para realização de testes e não consiga comprovar o funcionamento dos recursos exigidos nesta especificação, a mesma será desclassificada tecnicamente, sendo então dado prosseguimento ao certame em questão, convocando, na sequência, a empresa que terminou a disputa da etapa de lances em segundo lugar, e assim sucessivamente.

4.2.21. TREINAMENTO

A CONTRATADA deverá prever a realização de treinamento à CONTRATANTE, abordando o seguinte conteúdo programático abaixo:

4.2.21.1. Programa de Usuários

4.2.21.1.1. Operação de terminais IP (*softphone*/telefone IP/ATA);

4.2.21.1.2. Funções básicas dos ramais de usuário;

4.2.21.1.3. Atendimento, encaminhamento, geração de chamadas e captura;

4.2.21.1.4. Simulações práticas.

4.2.21.2. Administrador do PABX

4.2.21.2.1. Conceitos;

4.2.21.2.2. *Softswitch*;

4.2.21.2.3. Configurações básicas de ramal;

4.2.21.2.4. Contas, Grupos, Mensagens, outras configurações;

4.2.21.2.5. Criação e exclusão de ramais;

4.2.21.2.6. Administrador do *software* tarifador ;

4.2.21.2.7. Bilhetagem e tarifação;

4.2.21.2.8. Cadastros;

4.2.21.2.9. Relatórios;

4.2.21.3. Administração do sistema de comunicação unificada ;

4.2.21.3.1. Cadastro de pessoas;

4.2.21.3.2. Acesso ao sistema;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 4.2.21.3.3. Trabalhando com mensagens e chamadas;
- 4.2.21.3.4. Atendentes;
- 4.2.21.3.5. Conceitos iniciais;
- 4.2.21.3.6. Interface de operação;
- 4.2.21.3.7. Principais facilidades;
- 4.2.21.4. Supervisão do sistema;
 - 4.2.21.4.1. Conceitos iniciais;
 - 4.2.21.4.2. Supervisão *on line* do sistema;
 - 4.2.21.4.3. Relatórios;
 - 4.2.21.4.4. Principais facilidades;
- 4.2.21.5. Administração do sistema;
 - 4.2.21.5.1. Conceitos iniciais;
 - 4.2.21.5.2. Configuração de grupos e atendentes;
 - 4.2.21.5.3. Supervisão *on line* do sistema;
 - 4.2.21.5.4. Relatórios;
 - 4.2.21.5.5. Principais facilidades;
 - 4.2.21.5.6. URA (Unidade de Resposta Audível);
 - 4.2.21.5.7. Especificação e construção de fluxos de URA;
 - 4.2.21.5.8. Gravação e *upload* de mensagens;
 - 4.2.21.5.9. Testes e *debug* dos fluxos de URA;
- 4.2.22. LOCAL E INFRAESTRUTURA
 - 4.2.22.1. Cada treinamento será realizado nas dependências da CONTRATANTE, imediatamente após os testes e ativação do sistema e antes de sua entrega definitiva em operação à CONTRATANTE, sob pena de comprometer a parte prática do curso;
 - 4.2.22.2. O treinamento ocorrerá em local próximo ao equipamento instalado. A definição do local ficará a critério da CONTRATANTE, observando-se as necessidades básicas de infraestrutura para treinamento, ou seja: uma sala contendo projetor multimídia + quadro branco e/ou *flip chart*; Cadeiras com braço ou carteiras; Microcomputador (Windows 7 ou superior) com acesso ao equipamento e à internet, para uso do instrutor; Microcomputador (Windows 7 ou superior) com acesso ao equipamento e à internet, para cada grupo de dois treinandos. Para a parte prática, deverão ser disponibilizados, pelo menos, dois ramais por dupla de treinandos;
- 4.2.23. TREINAMENTO VIA ENSINO À DISTÂNCIA
 - 4.2.23.1. Além dos treinamentos supracitados, a CONTRATADA deverá ainda disponibilizar ao CRM-SC a possibilidade da realização de cursos



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- técnicos à distância baseados na internet, por meio do seu próprio site, em ambiente *web*, com acesso via *browser* (navegador), para que os usuários do sistema possam aprimorar seus conhecimentos, esclarecer eventuais dúvidas, obter informações atualizadas, etc.;
- 4.2.23.2. Todo e qualquer treinamento desse ambiente *web* não limitará em tempo de uso a navegação do usuário, e deverá ainda contemplar Certificado de Conclusão em seu encerramento;
- 4.2.23.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento de tutoria *on line*, por meio de *chat* e em horários específicos, para os alunos matriculados nos cursos;
- 4.2.24. Entre os treinamentos, deverão ser disponibilizados, no mínimo:
- 4.2.24.1. Operação das funções do ramal do usuário;
 - 4.2.24.2. Administrador das facilidades do PABX;
 - 4.2.24.3. Operação do *software* tarifador;
 - 4.2.24.4. Sistema de comunicação unificada;
 - 4.2.24.5. Visão geral da solução de atendimento;
 - 4.2.24.6. Operação do aplicativo de atendentes;
 - 4.2.24.7. Operação das ferramentas de supervisão;
 - 4.2.24.8. Configuração do sistema de atendimento;
 - 4.2.24.9. Operação dos recursos de gravação;
 - 4.2.24.10. Gerenciamento da ferramenta de *backup*;
- 4.2.25. INSTALAÇÃO E TESTES
- 4.2.25.1. A CONTRATADA terá um prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento da Ordem de Fornecimento, para realizar a instalação e os testes da Solução de Comunicação Unificada;
 - 4.2.25.2. A instalação da solução deve observar as exigências da concessionária, conforme normas vigentes aplicáveis;
 - 4.2.25.3. A Solução de Comunicação Unificada deverá ser instalada nos endereços e locais especificados neste Termo de Referência, conforme projeto de instalação fornecido pela LICITANTE vencedora;
 - 4.2.25.4. É obrigatória a realização de vistoria técnica pela LICITANTE nas atuais instalações físicas da CONTRATANTE, conforme disposto no item 4.3, para levantamento de informações acerca da rede primária e secundária, sistema de aterramento, cabeamento da operadora, bem como, espaço físico destinado a sala do equipamento e climatização. Caso a LICITANTE opte por não realizar a vistoria, deverá apresentar o Termo de Desistência de Vistoria no pregão, ficando sujeita a ter de



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

realizar, sob suas expensas, quaisquer adequações que sejam necessárias para o correto funcionamento da solução;

- 4.2.25.5. Todos os custos referentes a transporte de materiais, equipamentos, pessoal, encargos etc. correrá por conta da CONTRATADA;
- 4.2.25.6. Caso a LICITANTE não seja a fabricante da Solução de Comunicação Unificada ofertada, deverá apresentar carta solidária do fabricante se responsabilizando pela garantia e operacionalidade do equipamento ofertado para aquele projeto específico, indicando na carta a identificação deste processo licitatório. A não apresentação deste documento implicará na desclassificação da LICITANTE;
- 4.2.25.7. A instalação da Solução de Comunicação Unificada deve ocorrer em horário comercial e a ativação no final de semana;

4.2.26. GARANTIA

- 4.2.26.1. O equipamento ofertado, objeto deste Edital/Termo de Referência, deve estar coberto pela garantia e assistência técnica durante a vigência do contrato de locação, com a prestação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva ocorrendo de segunda à sexta-feira, em horário comercial. O prazo de garantia terá início a partir do recebimento definitivo do objeto do contrato;
- 4.2.26.2. Caso o problema não seja solucionado, a CONTRATADA deverá substituir o equipamento em, no máximo, 72 (setenta e duas) horas corridas. O equipamento substituído deverá ser similar ou superior ao equipamento a ser substituído;
- 4.2.26.3. Deverá ser prevista a garantia do fornecimento de qualquer parte, peça ou componente dos equipamentos fornecidos por um período mínimo de 5 (cinco) anos;
- 4.2.26.4. Exclui-se desta garantia os defeitos provocados por mau uso comprovado ou em desacordo com as instruções fornecidas de manuseio e ainda os causados por descargas atmosféricas e elétricas ou causas de força maior, tais como incêndios, inundações e outras comprováveis por laudo pertinente.

5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

5.1. Além dos documentos já especificados neste Termo de Referência, as LICITANTES deverão apresentar também documentos que comprovem o atendimento aos seguintes requisitos:

5.2. Para concorrentes do Item 01:



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 5.2.1. Outorga da Anatel referente à prestação de STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), autorizando a exploração de serviços de telefonia local, DDD e DDI (exigência somente para o Item 01);
- 5.2.2. Comprovante de cadastro da operadora na ABR Telecom e declaração de acesso à base BDO de portabilidade;
- 5.2.3. Declaração afirmando possuir interconexão com a operadora de concessão pública de Santa Catarina por meio de acordos MTL;
- 5.2.4. Termos de Vistoria emitidos pela LICITANTE e com ciência dada por funcionário autorizado pelo CRM-SC, no qual sejam apontadas eventuais adequações na infraestrutura interna da sede do CRM-SC e de suas delegacias que sejam necessárias para o correto funcionamento da solução, conforme ANEXO II – Modelo de Termo de Vistoria;
 - 5.2.4.1. A LICITANTE deverá agendar as visitas, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias, por meio do *e-mail* **supervisaoti@crmsc.org.br**;
 - 5.2.4.2. Os termos deverão ser emitidos, individualmente, ao término da visita da LICITANTE a cada uma das unidades do CRM-SC, sendo assinados pelo funcionário da instituição que acompanhou a visita;
- 5.2.5. Os termos de vistoria poderão ser substituídos por declaração emitida pela LICITANTE na qual conste que esta conhece as condições locais para execução do objeto; ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assumindo total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejam desavenças técnicas ou financeiras com a CONTRATANTE, conforme modelo constante no ANEXO III – Modelo de Termo de Desistência de Vistoria;

5.3. Para concorrentes do Grupo 01:

- 5.3.1. O Data Center onde a solução será hospedada deverá possuir, no mínimo, Certificações Tier III (equivalente ou superior) ou nuvens públicas (Amazon, Azure e Google) desde que hospedados fisicamente em território brasileiro;
- 5.3.2. Termos de Vistoria emitidos pela LICITANTE e com ciência dada por funcionário autorizado pelo CRM-SC, no qual sejam apontadas eventuais adequações na infraestrutura interna da sede do CRM-SC e de suas delegacias que sejam necessárias para o correto funcionamento da solução, conforme ANEXO II – Modelo de Termo de Vistoria;
 - 5.3.2.1. A LICITANTE deverá agendar as visitas, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias, por meio do *e-mail* **supervisaoti@crmsc.org.br**;
 - 5.3.2.2. Os termos deverão ser emitidos, individualmente, ao término da visita da LICITANTE a cada uma das unidades do CRM-SC, sendo assinados pelo funcionário da instituição que acompanhou a visita;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

5.3.3. Os termos de vistoria poderão ser substituídos por declaração emitida pela LICITANTE na qual conste que esta conhece as condições locais para execução do objeto; ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assumindo total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejam desavenças técnicas ou financeiras com a CONTRATANTE, conforme modelo constante no ANEXO III – Modelo de Termo de Desistência de Vistoria.

6. CONDIÇÕES DE ENTREGA

- 6.1.** O serviço deverá ser realizado, com AGENDAMENTO por intermédio do *e-mail* **supervisaoti@crmsc.org.br**, no endereço Rodovia José Carlos Daux, nº 3890, SC-401, Km 4, Bairro Saco Grande, CEP 88032-005, cidade de Florianópolis/SC. Alternativamente, poderá ser feito contato para agendamento pelo telefone **(48) 3952-5009**;
- 6.2.** O prazo de conclusão do serviço é de, **no máximo, 45 (trinta) dias corridos** para instalação, portabilidade, ativação e configuração, a partir da data do recebimento de Ordem de Fornecimento ou da assinatura do Contrato;
- 6.2.1. Caso o prazo de conclusão inicial não seja suficiente para execução do objeto, poderá ser estendido mediante apresentação de justificativa pela Contratada, que deverá ser entregue com antecedência mínima de **48 (quarenta e oito) horas** que antecedem a data da entrega do serviço em relação ao vencimento do prazo inicial;
- 6.2.2. Não serão aceitas entregas parceladas de nenhuma forma (serviços ou quantidades), por fornecedor/Contratada;
- 6.3.** Os serviços serão recebidos provisoriamente no **prazo de até 15 (dez) dias úteis**, pelo(a) responsável no acompanhamento e fiscalização da contratação, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta;
- 6.3.1. A contratante realizará **inspeção minuciosa** de todos os serviços executados, por meio do Fiscal técnico competente, acompanhado dos profissionais encarregados pelo serviço e com a finalidade de verificar a adequação dos serviços;
- 6.3.2. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, o serviço em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no **Recebimento Provisório**;
- 6.3.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e ao treinamento de utilização e/ou instruções exigíveis;
- 6.3.4. **No prazo de até 10 dias úteis** a partir do recebimento dos serviços da CONTRATADA, o fiscal deverá elaborar **Relatório** que deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução de contratação, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários e encaminhá-lo ao Gestor da contratação;
- 6.3.5. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia útil posterior ao do esgotamento do prazo;
- 6.4. No prazo de até 10 (dez) dias corridos** a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor da contratação deverá providenciar o **recebimento definitivo**, ato que concretiza o atesto da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:
- 6.4.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso havendo irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará os itens do Termo de Referência pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
- 6.4.2. Emitir **Termo de Recebimento Definitivo** para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas. Comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura para pagamento, com o valor exato dimensionado pela fiscalização;
- 6.4.3. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo;
- 6.5.** Mensalmente, de acordo com os serviços realizados, deverão ser emitidos relatórios pelo Fiscal da Contratação de conformidade, informando possíveis ocorrências do período, se foram sanadas irregularidades e problemas reportados à CONTRATADA;
- 6.5.1. Mensalmente, o Gestor da Contratação fará conferência dos serviços com base nos relatórios e documentações apresentadas pela fiscal de contratação e emitirá **Termo de Recebimento Mensal** para efeito de recebimento dos serviços prestados no período;
- 6.6.** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no mesmo endereço de entrega no prazo fixado pelo



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

fiscal de contratação, a contar da notificação da Contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades;

- 6.7. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução de contratação.

7. DO ACOMPANHAMENTO, GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

- 7.1. Nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666/93, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a qualidade dos serviços fornecidos, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados;
- 7.2. A gestão da contratação ficará a cargo do servidor do **Setor de Patrimônio, Fábio Cesário Pereira**;
- 7.3. A supervisão, orientação e fiscalização do objeto da presente contratação estarão a cargo do servidor do **Setor de Tecnologia, Sr Jaber Knabben**;
- 7.4. O CRM-SC fiscalizará permanentemente a qualidade dos serviços fornecidos e qualquer irregularidade verificada será imediatamente comunicada à Contratada. Quaisquer exigências da fiscalização, inerentes ao objeto da contratação, deverão ser prontamente atendidas pela Contratada, sem ônus para o CRM-SC e nos prazos estabelecidos;
- 7.5. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666/93.

8. PAGAMENTO

- 8.1. O Conselho Regional de Medicina de Santa Catarina - CRM/SC efetuará o pagamento no prazo máximo de até 30 dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou documento legalmente equivalente, com o recebimento e conferência dos serviços, devidamente atestado pelo Fiscal e Gestor da Contratação;
- 8.1.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666/93, deverão ser efetuados no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666/93;
- 8.2. A Nota Fiscal, deverá ser encaminhada ao gestor do contrato, em formato **.xml e .pdf**;
- 8.3. A nota fiscal deverá ser entregue, com os seguintes dados bancários: número do banco, número da agência com dígito, número da conta corrente com dígito;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 8.4.** O pagamento será efetuado, **preferencialmente**, por ordem bancária;
- 8.5.** Havendo erro no documento de cobrança, ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, a mesma ficará pendente de pagamento até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus por parte do CRM-SC;
- 8.6.** Para fins de acompanhamento do adimplemento de suas obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias, antes do pagamento o CRM-SC fará a verificação da manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA. Para tanto, a CONTRATADA deverá entregar à FISCALIZAÇÃO do CRM-SC, junto da nota fiscal/fatura, cópia simples da documentação a seguir relacionada:
- a)** Certidão Negativa de Débito da Previdência Social – CND;
 - b)** Certidão de Regularidade do FGTS-CRF;
 - c)** Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
 - d)** Certidão Negativa de Débitos das Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA;
 - e)** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas; e
 - f)** Certidão consolidada TCU – disponível em: <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br>.
- 8.7.** Os documentos relacionados nas alíneas “a” a “f” do subitem anterior poderão ser substituídos, total ou parcialmente, por extrato válido e atualizado do SICAF;
- 8.8.** Antes do pagamento, o CRM-SC realizará consulta, se necessário, aos sítios oficiais, para verificar a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, devendo o resultado ser impresso, juntado ao processo de pagamento;
- 8.9.** Constatando-se, a situação de irregularidade da Contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de **05 (cinco) dias úteis**, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, desde que devidamente justificado e aceito pela contratante;
- 8.10.** Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da Contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;
- 8.11.** Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à Contratada a ampla defesa;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 8.12.** Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão da contratação, caso a Contratada não regularize sua irregularidade;
- 8.13.** Será rescindida a contratação em execução com a Contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante;
- 8.14.** Quando do pagamento será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, nos termos da Instrução Normativa nº 1.234 de 11 de janeiro de 2012, da Secretaria da Receita Federal e da Lei nº 9.430/96;
- 8.15.** A CONTRATADA não sofrerá a retenção quanto aos impostos e contribuições abrangidos pelo Simples Nacional, em relação às suas receitas próprias, desde que, a cada pagamento, apresente a declaração de que trata o artigo 6 da Instrução Normativa RFB nº 1.234 de 11 de janeiro de 2012;
- 8.16.** A CONTRATANTE não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela Contratada, que porventura não tenha sido acordado na contratação;
- 8.17.** Nenhum pagamento será efetuado em caráter antecipado, ou antes, de quitada qualquer penalidade;
- 8.18. Do atraso nos pagamentos:**
- 8.18.1. Na forma da Lei, a CONTRATADA tem direito ao pagamento de correção monetária incidente sobre os valores das parcelas pagas com atraso imputável, exclusivamente, à ADMINISTRAÇÃO – nos termos do art. 15 da Lei nº 10.192/2001 e da Lei nº 8.666/93;
- 8.18.2. No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pelo CRM-SC encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples;
- 8.18.3. O valor dos encargos será calculado pela fórmula:
- $$EM = I \times N \times VP, \text{ onde:}$$
- EM** = Encargos moratórios devidos;
- N** = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
- I** = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e
- VP** = Valor da prestação em atraso.
- 8.19.** Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e serem submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de

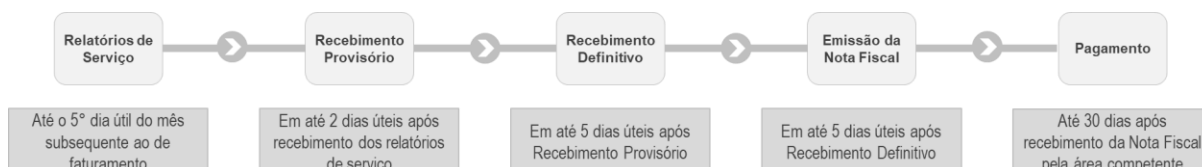


CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

ônus a quem deu causa da repactuação de preços dos contratos;

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

8.21. No infográfico exemplificativo abaixo apresenta-se o resumo das etapas de recebimento do objeto (e/ou de suas parcelas), incluindo os prazos estimados para execução das tarefas:



8.22. Os prazos listados são meramente exemplificativos, podendo variar de acordo com a complexidade do objeto e com definições legais e normativas vigentes;

8.23. A CONTRATANTE não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela Contratada, que porventura não tenha sido acordado no contrato;

8.24. Se houver aplicação de multa, esta será descontada de qualquer fatura ou crédito existente na CONTRATANTE em favor da CONTRATADA e, caso seja a mesma de valor superior ao crédito existente, a diferença será cobrada administrativa ou judicialmente;

8.25. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA ao CRM-SC, o débito será encaminhado para inscrição em dívida ativa;

8.26. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, o CRM-SC poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil;

8.27. As multas previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas sem prejuízo da cobrança de eventuais lucros cessantes e/ou danos emergentes, causados pela Contratada, a serem apurados pela Contratante.

9. SUBCONTRATAÇÃO

9.1. Não será admitida a subcontratação Total do objeto contratado;

9.2. Mas a subcontratação poderá ser parcial e dependerá de autorização prévia da CONTRATANTE, a quem incumbe avaliar se a subContratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto;

9.2.1. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, bem como pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subContratada, bem como responder perante a CONTRATANTE



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

10. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

11. DO REAJUSTE

11.1. Não haverá a exigência de cláusula de reajuste dos preços, no período de vigência da contratação;

11.2. Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas;

11.3. Os preços dos serviços objeto deste contrato, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data limite para a apresentação da proposta de preços pela licitante ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, p ser reajustados utilizando-se a variação do IST – Índice de Serviços de Telecomunicações, adotando-se a seguinte fórmula:

$$Pr = P + (P \times V)$$

Onde:

Pr = preço reajustado, ou preço novo;

P = preço atual (antes do reajuste);

V = variação percentual de modo que **(P x V)** significa o acréscimo ou decréscimo de preço decorrente do reajuste.

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

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



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

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

12. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

- 12.1.** Não haverá a exigência de garantia de execução do objeto. No caso da não execução do objeto serão aplicadas as sanções administrativas determinadas neste Termo de Referência;
- 12.2.** Não há no objeto motivação para garantia contratual, especialmente porque não existirem encargos trabalhistas a serem cobertos pelo CRM-SC no caso de um descumprimento contratual. Não é o caso, também, de pagamento antecipado para a prestação do serviço.

13. DA VIGÊNCIA

- 13.1.** O contrato vigorará por 12 (doze) meses, **contados a partir da data da assinatura do representante legal do CRM-SC**, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a **60 (sessenta) meses**, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do **inciso II**, Art. 57, da Lei nº 8.666/93;
- 13.2.** A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- 13.3.** Caso a Contratada não queira prorrogar o contrato, deverá informar o CRM-SC com antecedência de no **mínimo 180 (cento e oitenta) dias ou 06 (seis) meses do fim da vigência contratual**, para que possa dar tempo de realizar um novo procedimento licitatório sem causar prejuízo as atividades do CRM-SC;
- 13.4.** Solicitada a assinatura do Termo Aditivo Contratual a Contratada **terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis**, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o TERMO ADITIVO do contrato;
- 13.4.1. O prazo previsto para assinatura ou aceite poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração;
- 13.4.2. Não assinatura no período solicitado acarretará em abertura de processo administrativo para averiguação de infração administrativa com aplicação das sanções legais.



14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 14.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes neste Termo de Referência, seus anexos e na sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:
- 14.1.1. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal;
 - 14.1.2. Comunicar ao CRM-SC, com no mínimo **180 (cento e oitenta) dias** de antecedência do prazo de encerramento do contrato, sua intenção quanto à renovação contratual;
 - 14.1.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto do contrato, de acordo com Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90);
 - 14.1.4. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias, vícios ou defeitos;
 - 14.1.5. Comunicar ao CONTRATANTE, no prazo mínimo, de **05 (cinco) dias** que antecedem a data da conclusão do serviço, os motivos que impossibilitam o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
 - 14.1.6. Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto contratado, mesmo que para isso outra solução não prevista em contratação tenha que ser apresentada, para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o CRM-SC, desde que de responsabilidade da Contratada;
 - 14.1.7. Comunicar ao CRM-SC a ocorrência de qualquer fato impeditivo à fiel execução da contratação, bem como providenciar a imediata correção das deficiências apontadas;
 - 14.1.8. Manter atualizado endereço, inclusive eletrônico, e telefones cadastrados junto à CONTRATANTE para comunicações, informando imediatamente eventual alteração;
 - 14.1.9. Indicar preposto para representá-la durante a execução da contratação;
 - 14.1.10. Manter, durante toda a execução da contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
 - 14.1.11. Sempre que solicitado, apresentar, documentos que comprovem o cumprimento da legislação em vigor quanto às obrigações assumidas na licitação;
 - 14.1.12. Responsabilizar-se por quaisquer danos e/ou prejuízos causados aos locais, mobiliários e/ou equipamentos onde ocorrerão os serviços ou a terceiros, devendo a mesma corrigir e recompor as partes atingidas, para que fiquem em



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- perfeito estado de funcionamento, como anteriormente encontrado, inclusive arcando com os custos de danos a terceiros;
- 14.1.13. Manter a execução do serviço nos horários fixados pelo CRM-SC;
- 14.1.14. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 14.1.15. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no CRM-SC, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 14.1.16. Disponibilizar ao CRM-SC os empregados devidamente uniformizados e identificados, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- 14.1.17. Fornecer os uniformes a serem utilizados por seus empregados, sem repassar quaisquer custos a estes;
- 14.1.18. Substituir, quando for o caso, no prazo de 02 (duas) horas, em caso de eventual ausência, tais como faltas e licenças, o empregado posto a serviço do CRM-SC, devendo identificar previamente o respectivo substituto ao Fiscal do Contrato;
- 14.1.19. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;
- 14.1.19.1. Não serão incluídas nas planilhas de custos e formação de preços as disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa Contratada, de matéria não trabalhista, de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade;
- 14.1.20. Atender às solicitações do CRM-SC quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;
- 14.1.21. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas da Administração;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 14.1.22. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 14.1.23. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 14.1.24. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 14.1.25. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/93;
- 14.1.26. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;
- 14.1.27. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CRM-SC ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do serviço;
- 14.1.28. Paralisar, por determinação do CRM-SC, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 14.1.29. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;
- 14.1.30. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
- 14.1.31. Submeter previamente, por escrito, ao CRM-SC, para análise e aprovação, qualquer mudança no método de execução do serviço que fuja das especificações constantes deste Termo de Referência;
- 14.1.32. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CRM-SC;
- 14.1.33. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

- 14.1.34. Conforme Súmula n.º 254 do TCU, o Imposto de Renda de Pessoa Jurídica – IRPJ e a Contribuição Social sobre o Lucro – CSLL não podem ser repassados para a CRM-SC, pois são tributos de natureza direta e personalística, que oneram diretamente a CONTRATADA.

15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 15.1.** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 15.2.** Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos;
- 15.3.** Proporcionar todas as facilidades necessárias ao bom desempenho dos serviços dentro das normas do contrato;
- 15.4.** Permitir o livre acesso dos funcionários da Contratada às instalações da Contratante, sempre que se fizer necessário, desde que estejam devidamente credenciados por agendamento prévio, portando crachá de identificação, e exclusivamente para execução dos serviços;
- 15.5.** Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade da execução recebida provisoriamente com as especificações constantes do Termo de Referência e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- 15.6.** Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- 15.7.** Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Termo de Referência e seus anexos;
- 15.8.** A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contratação, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados;
- 15.9.** Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 15.10.** Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
- 15.10.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados;
- 15.10.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 15.10.3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
- 15.10.4. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação.

16. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1. A finalidade das sanções administrativas em licitações e contratos é reprovar a conduta praticada pelo sancionado, desestimular a sua reincidência, bem como prevenir sua prática futura pelos demais licitantes e contratados. As sanções podem ter caráter preventivo, educativo, repressivo ou visar à reparação de danos pelos responsáveis que causem prejuízos ao erário público. Trata-se, portanto, de um poder-dever da ADMINISTRAÇÃO que deve atuar visando impedir ou minimizar os danos causados pelos licitantes e contratados que descumprem suas obrigações;

16.2. Com fundamento no artigo 7º da Lei n. 10.520/02, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada do SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total da contratação, a CONTRATADA que:

- 16.2.1. Apresentar documentação falsa;
- 16.2.2. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 16.2.3. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 16.2.4. Deixar de entregar a documentação exigida no edital;
- 16.2.5. Não mantiver a proposta e não assinar o contrato;
- 16.2.6. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 16.2.7. Comportar-se de modo inidôneo; ou
- 16.2.8. Cometer fraude fiscal;
- 16.2.9. Fizer declaração falsa;

16.3. Tabela referência de eventos passíveis de aplicação de multas:

EVENTOS DE REFERÊNCIA PASSÍVEIS DA APLICAÇÃO DE MULTAS	
ITEM	DESCRIÇÃO DO EVENTO
ERM.01	Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

ERM.02	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil profissional e/ou deixar de efetuar sua substituição após notificação pelo CONTRATANTE. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.03	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições, em desacordo às normas legais e/ou descordo às normas internas estabelecidas pelo CONTRATANTE. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.04	Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto e/ou paliativo como por permanente e/ou deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude e/ou situação correlata. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.05	Utilizar as dependências e/ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO e/ou em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.06	Recusar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO e/ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la de forma incompleta ou com atraso. Assim como fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.07	Recusar, suspender e/ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.08	Destruir e/ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade do CONTRATANTE e/ou expor o ambiente tecnológico do CONTRATANTE a riscos de Segurança da Informação, por culpa ou dolo de seus agentes. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.09	Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a identificação obrigatória e/ou sem a utilização de EPI (Equipamento de Proteção Individual), quando o uso de tais equipamentos for necessário. Assim como permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais. Assim como não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.10	Deixar de cumprir horários relacionados à prestação e/ou critérios de disponibilidade e/ou requisitos de cobertura e/ou quaisquer outros requisitos obrigatórios dos serviços contratados, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pelo CONTRATANTE. [Por evento e por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.11	Deixar de cumprir determinação e/ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.12	Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e na perda dos benefícios da contratação. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.13	Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO e/ou recusar-se a corrigir erros e/ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica e/ou deixar de atender à requisito obrigatório do(s) serviço(s) contratado(s). [Por evento e por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

ERM.14	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente. Assim como praticar atos de má-fé ciente das conseqüências que possam vir a ocorrer, ou praticá-los de modo beneficiar-se de algo. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.15	Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas de gerenciamento de serviços e monitoramento do ambiente tecnológico de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos níveis de serviço. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.16	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada. Ou recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado. Ou, ainda, perder as condições de habilitação exigidas. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.17	Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.18	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual explícita ou derivada e/ou deixar de atender a qualquer outro requisito específico dos serviços contratados (explícitos ou derivados). [por evento / por dia de inadimplemento da obrigação]
ERM.19	Violar sigilo de dados ou informações do CONTRATANTE, obtidas em decorrência da execução de serviços relacionados ao OBJETO. [por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.20	Deixar de cumprir a GARANTIA TÉCNICA durante seu período de vigência e/ou deixar de prestar serviço coberto pela garantia e/ou executar a garantia em desacordo com as obrigações e/ou os prazos contratados. [por evento / por dia de inadimplemento da obrigação]

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

16.5. Para os fins do item acima, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, Parágrafo único, 96 e 97, Parágrafo único, da Lei n. 8.666/93. Constituem motivação para aplicação de multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato e encerramento por descumprimento contratual, sem prejuízo de outras sanções cabíveis:

16.5.1. Vazamento ou permissão de acesso por terceiros às informações sem prévia autorização formal do CRM-SC ou autorização legal pela Justiça Brasileira;

16.5.2. Omissão ao CRM-SC de solicitação de acesso aos dados e informações por parte de terceiros ou governos, mesmo se respaldado em autorização judicial;

16.5.3. Falhas de criptografia ou armazenamento de chaves que possibilitem o acesso indevido às informações sob a guarda do CRM-SC;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 16.5.4. Impedimento por qualquer motivo à descarga dos dados e informações de propriedade do CRM-SC para efeito de migração de aplicação para outro provedor, respeitados os prazos definidos neste Termo de Referência;
- 16.6.** As sanções previstas nos incisos I, III e IV do art. 87 da Lei 8.666/93 poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II do mesmo artigo, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar a partir da notificação da empresa. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa;
- 16.7.** As sanções de advertência, suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à Contratada juntamente com as de multa;
- 16.8.** A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo com rito estabelecido no Programa de Conformidade do CRM-SC, observando-se as regras previstas na Lei nº 8.666/93 e subsidiariamente na Lei 9.784/99;
- 16.9.** A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, a abrangência do dano apontada pela área demandante, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade;
- 16.10.** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF;
- 16.11. Advertência:**
- 16.11.1. A sanção de advertência consiste em uma comunicação formal ao CONTRATADO, após a instauração do processo administrativo sancionador, advertindo-lhe sobre o descumprimento de obrigação legal assumida, cláusula contratual ou falha na execução do serviço ou fornecimento, determinando que seja sanada a impropriedade e, notificando que, em caso de reincidência, sanção mais elevada poderá ser aplicada;
- 16.12. Multa:**
- 16.12.1. A sanção de MULTA tem natureza pecuniária e sua aplicação se dará quando houver atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais e/ou em decorrência da inexecução parcial ou total do objeto da contratação. As sanções de advertência, suspensão e inidoneidade poderão ser aplicadas juntamente com a multa, conforme § 2º do art. 87 de Lei nº 8.666/93. As multas serão aplicadas com base nos seguintes parâmetros:
- 16.12.1.1. Conforme a tabela do **ITEM 16.3** deste Termo de Referência;
- 16.12.1.2. 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por inexecução parcial do contrato;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 16.12.1.3. 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente e/ou entrega da garantia contratual, dentro do prazo estabelecido pela administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente; e
- 16.12.1.4. 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pela inexecução total do contrato;
- 16.12.2. No caso de ocorrência concomitante das multas previstas no **subitem 19.12.1.1** com a do **subitem 19.12.1.2**, descritas acima, o percentual aplicado não poderá ultrapassar a 7% (sete por cento) do VALOR GLOBAL do CONTRATO. A MULTA DE MORA será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, §8º, da Lei nº 8.666/93, e será executada após regular processo administrativo, consoante o art. 7º, observada a seguinte ordem:
- 16.12.2.1. Mediante desconto no valor das parcelas devidas à CONTRATADA;
- 16.12.2.2. Mediante desconto da GARANTIA DE EXECUÇÃO; e/ou
- 16.12.2.3. Mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.
- 16.12.3. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal no CRM-SC, ou no primeiro dia útil seguinte;
- 16.13.** Cumpre ao GESTOR DO CONTRATO e à autoridade administrativa competente, considerando o princípio da proporcionalidade, avaliar dentre as ocorrências acima a adequação de aplicar a sanção de ADVERTÊNCIA antes da gradação para sanção de MULTA, assim como para as sanções subsequentes;
- 16.14.** Ao exceder o limite máximo admitido de infrações durante a vigência contratual OU mediante o reiterado descumprimento de critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos OU diante da reiterada aplicação de sanções contratuais, o CONTRATANTE deverá avaliar a possibilidade de promover a rescisão do CONTRATO em função da inexecução TOTAL ou PARCIAL do OBJETO, da perda de suas funcionalidades e da comprovada desconformidade com os critérios mínimos de qualidade exigidos – ressalvada a aplicação adicional de outras sanções administrativas cabíveis, respeitado os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da ampla defesa e do contraditório;
- 16.15.** Ainda, quanto à sanção de multa cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia e/ou prazo recursal, o CONTRATANTE poderá fazer a



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

retenção do valor correspondente à multa, até a decisão. Caso a defesa prévia e/ou recurso seja aceito, ou aceito parcialmente, pelo CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA, em até **05 (cinco) dias úteis** a contar da data da decisão final;

16.16. Suspensão temporária:

16.16.1. A sanção de SUSPENSÃO temporária de contratar e participar em licitações suspende o direito dos fornecedores de participarem dos procedimentos licitatórios promovidos no âmbito do CRM-SC (órgão ou entidade responsável pela aplicação da sanção) por prazo não superior a **02 (dois) anos**, conforme previsão legal contida no inciso III do art. 87 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

16.17. Impedimento de licitar e contratar com a Administração:

16.17.1. A aplicação do IMPEDIMENTO de licitar e contratar com a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL e o descredenciamento do SICAF, previsto neste item, são concomitantes. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no Art. 7º da Lei 10.520/02, impossibilitará o fornecedor de participar de licitações e formalizar contrato no âmbito interno do ente federativo que aplicar a sanção - União, Estado, Distrito Federal ou Municípios. A aplicabilidade desta sanção é adstrita à modalidade Pregão, bem como nos contratos pactuados em decorrência das licitações realizadas nesta modalidade;

16.17.2. O descredenciamento no Sistema de Cadastramento de Fornecedor do Governo Federal (SICAF) se dará com a aposição da situação “inativo” sobre os dados do fornecedor no sistema, em consequência da aplicação da sanção de impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, em conformidade com o art. 7º da Lei nº 10.520/02, e pelo Decreto nº 5.450/05;

16.18. Declaração de inidoneidade

16.18.1. A declaração de INIDONEIDADE impossibilitará o fornecedor ou interessado de participar de licitações e formalizar contratos com todos os órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada;

16.19. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em PROCESSO ADMINISTRATIVO com rito estabelecido no Programa de Conformidade do CRM-SC,



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

observando-se as regras previstas na Lei nº 8.666/93 e subsidiariamente na Lei 9.784/99;

- 16.20.** A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, a abrangência do dano apontada pela área demandante, bem como o dano causado à ADMINISTRAÇÃO, observado o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade;
- 16.21.** As multas devidas e/ou prejuízos causados ao CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do CRM-SC, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa do CRM-SC e cobrados judicialmente;
- 16.22.** Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, o CRM-SC poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil;
- 16.23.** O contrato poderá ser rescindido unilateralmente pela Administração, nos casos de falha ou retardamento na execução do contrato, inexecução parcial ou inexecução total do objeto, sem prejuízo da aplicação das sanções nele previstas e em legislação específica;
- 16.24.** O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no contrato, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII e XVII, da Lei nº 8.666/93.

17. ESTIMATIVA DE PREÇOS

- 17.1.** O custo médio da contratação foi estimado em **R\$ 280.430,53 (Duzentos e oitenta mil, quatrocentos e trinta Reais e cinquenta e três Centavos);**
- 17.2.** O preço estimado total se refere ao valor médio estimado de cálculo composto por médias dos valores obtidos para cada item;
- 17.3.** Com objetivo de se extrair a proposta com menor preço, o preço estimado não representa o valor real final ou limite de valor;
- 17.4.** Os valores finais a serem contratados dependerão da conclusão do certame.

18. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 18.1.** Os recursos necessários à contratação correrão a conta do item orçamentário 6.2.2.1.1.33.90.39.030 - SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES - TELEFONIA E INTERNET CRM-SC para o exercício de 2023;
- 18.2.** Os recursos necessários à contratação correrão a conta do item orçamentário 6.2.2.1.2.44.90.52.003 - MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS do Orçamento do CRM-SC para o exercício de 2023;



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

18.3. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

19. CASOS OMISSOS

19.1. Os casos omissos serão analisados pelos representantes legais das partes, com o intuito de solucionar o impasse, sem que haja prejuízo para nenhuma delas, tendo por base o que dispõem a Lei nº 10.520/2002, Lei n.º 8.666/93 e demais legislação vigente aplicável à espécie.

20. DO FORO

20.1. As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no Foro da cidade de Florianópolis, Seção Judiciária de Santa Catarina, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

21. DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1. As normas que disciplinam este procedimento 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.

Florianópolis, 11 de abril de 2023

Fábio Cesário Pereira
Setor de Patrimônio

Jaber Knabben
Setor de Tecnologia da Informação

Maria Zuleica Centeno de Melo
Setor de Compras e Contratos

Cristiano Cataldi
Setor de Compras e Contratos

Cláudia Brunatto
Supervisora do Setor de Compras e Contratos



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

ADENDO I – TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

A empresa [RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL], pessoa jurídica com sede em [ENDEREÇO], inscrita no CNPJ/MF com o n.º [N.º DE INSCRIÇÃO NO CNPESSOA JURÍDICA/MF], neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA RECEPTORA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente de trabalho do Conselho Regional de Medicina do Estado de Santa Catarina – CRM-SC, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

O objetivo deste Termo de Sigilo e Confidencialidade é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do CRM-SC reveladas à EMPRESA RECEPTORA durante vistoria, execução do contrato ou qualquer outra atividade que envolva o acesso as instalações do CRM-SC.

A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do CRM-SC, das informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, com objetivo diferente daquele para o qual a empresa foi contratada em decorrência do PREGÃO ELETRÔNICO nº 003/2023, as informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos na execução do contrato referido no parágrafo anterior, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

A EMPRESA RECEPTORA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

A EMPRESA RECEPTORA obriga-se a informar imediatamente o CRM-SC qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do CRM-SC, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o CRM-SC e a EMPRESA RECEPTORA, sem ônus para o CRM-SC. Nesse caso, a EMPRESA RECEPTORA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CRM-SC, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas do CRM-SC.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA RECEPTORA assina o presente termo por intermédio de seus representantes legais.

Florianópolis, de _____ de 20__ .

Nome:

Nome:



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

ANEXO II - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

Item	Descrição	Quantidade	Unidade Medida	Preço Unitário Anual*	Preço Total Anual
01	Serviço de Telefonia Fixa Comutada com conexão por meio de SIP <i>Trunk</i> , franquia ilimitada para ligações nacionais para linhas telefônicas fixas e móveis e 20 (vinte) ligações Simultâneas (CATSERV 26107)	01	Serviço		
Grupo 1 (CATSERV 27731)	2	Ramal IP	60	Unidade	
	3	Sistema de Comunicação Unificada	1	Software	
	4	Terminais de Comunicação Unificada	100	Unidade	
	5	Sistema de Gerenciamento e Manutenção	01	Software	
	6	Sistema de URA	10	Canal	
	7	Sistema de Gravação	02	Canal	
	8	Sistema de Backup das Gravações	01	Software	
	9	Sistema de Tarifação e Análise de Bilhetagem	01	Software	
	10	Chatbot	10	Canal	
	11	Solução de Contact Center – Posições de Atendimento	02	Unidade	
	12	Solução de Contact Center – Posição de Supervisor	01	Unidade	
	13	Monitoria de Qualidade para Contact Center	01	Software	
	14	Implantação	01	Unidade	
	TOTAL				

No preço acima proposto, estão inclusos todos os custos necessários para a prestação dos serviços, objeto desta licitação, e que influenciem na formação dos preços desta Proposta.

O prazo de validade da proposta é de ____ (_____) dias, contados da data de abertura da apresentação da proposta. (Não poderá ser inferior a 60 dias).





**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemo-nos a assinar a ATA e/ou contrato no prazo determinado no Edital.

Dados da Empresa:

Razão Social	
CNPJ	
Endereço	
CEP	
Fones:	
E-mail	
Site internet	

Dados do Representante Legal da Empresa que irá assinar a ATA/Contrato:

Nome	
Cargo	
Nacionalidade	
C.P.F.	
Estado civil	
Profissão	
Fone	
E-mail	

Dados Bancários da Empresa

Banco	
Agência	
Conta	

Dados do Contato com a Empresa:

Nome	
Cargo	
Fone	
E-mail	

Dados do Preposto da Empresa:

Nome	
Cargo	
Fone	
E-mail	

(Localidade) _____, ____ de _____ de 2023.

(Representante Legal)

Observação: emitir em papel que identifique o licitante.





ANEXO III – MINUTA DO TERMO DE CONTRATO Nº _____

CONTRATANTE: CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA, Autarquia Federal, com sede na Rodovia José Carlos Daux, nº 3890, SC 401 – Km 04 – Saco Grande - Florianópolis-SC, com CNPJ n.º 79.831.566/0001-15, neste ato representado por seu Presidente Dr. Eduardo Porto Ribeiro, com CPF 001.597.059-08, brasileiro, casado, médico, residente e domiciliado nesta cidade;

CONTRATADA: _____, pessoa jurídica de direito _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, com sede na Rua _____, nº ____ – Bairro _____ – Cidade/UF – CEP: _____, neste ato representada pelo seu representante legal, _____, CPF nº _____, estado civil, nacionalidade, profissão.

As partes acima qualificadas, tendo em vista o que consta no Processo **Pregão Eletrônico n.º 008/2023, SGED 14086/2022** e em observância às disposições sujeitando-se às normas e disposições contidas na Lei nº 10.520/02, Lei nº 8.666/93, Decreto nº 10.024/19 e demais regulamentos e normas que regem a matéria, resolvem celebrar o presente Instrumento de Contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

- 1.1.** Contratação de Serviço de Telefonia Fixa Comutada para a Sede do Conselho Regional de Medicina do Estado de Santa Catarina - CRM-SC e suas Delegacias Regionais e de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de gateway, software e licenças, compreendendo além do fornecimento a instalação, a manutenção da oferta e a capacitação de pessoal conforme especificações e condições apresentadas neste Termo de Referência, , de acordo com as especificações/condições constantes no Termo de Referência anexo ao Edital do **Pregão Eletrônico n.º 008/2023**;
- 1.2.** Este Termo de Contrato **vincula-se** ao Edital e os seus anexos do pregão identificado no preâmbulo, ao **SGED 14086/2022** e aos documentos e proposta da instituição vencedora que integram o processo, independentemente de transcrição;
- 1.3. Sigilo e Segurança dos Dados:**
 - 1.3.1.** Os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC); em especial atenção à Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

Dados Pessoais e à Política de Segurança da Informação e Comunicações do CONTRATANTE;

- 1.3.2. As CONTRATADAS deverão tratar como confidenciais e zelar pelo sigilo de todos os dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objetos destas contratações. Além disso, deverão submeter-se às normas e políticas de segurança do CRM-SC, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos neste sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;
- 1.3.3. A(s) CONTRATADA(S) deverá (ão) comprometer-se, por si e por seus funcionários, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente do CRM-SC, inclusive com a assinatura do **ADENDO I – TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**;
- 1.3.4. A(s) CONTRATADA(S) deverá(ão) comunicar ao CRM-SC, com a antecedência mínima necessária, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do CONTRATO, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso as instalações e recursos do CRM-SC porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados;
- 1.3.5. A(s) CONTRATADA(S) deverá(ão) adotar critérios adequados para o processo seletivo de profissionais que irão atuar diretamente na execução do OBJETO, com o propósito de evitar a incorporação de perfis que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CRM-SC;
- 1.3.6. A(s) CONTRATADA(S) deverá(ão) dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo a(s) CONTRATADA(S) informar imediatamente ao CRM-SC todos os incidentes de segurança da informação ao qual venha tomar conhecimento durante a execução do objeto. Serão considerados os eventos não previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados do CRM-SC;
- 1.3.7. A(s) CONTRATADA(S) compromete(m)-se a preservar os dados do CRM-SC aos quais venham a ter acesso, protegendo-os contra acessos indevidos e abster-se-ão de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) destes dados sem o consentimento explícito do CRM-SC, devendo informar, imediatamente e formalmente, qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso aos dados.



2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR

- 2.1. O valor anual da contratação é de **R\$ xxxxxx (por extenso)**;
- 2.2. 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.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 3.1. Os recursos necessários à contratação correrão a conta do item orçamentário 6.2.2.1.1.33.90.39.030 - SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES - TELEFONIA E INTERNET, do Orçamento do CRM-SC para o exercício de 2023;
- 3.2. Os recursos necessários à contratação correrão a conta do item orçamentário 6.2.2.1.2.44.90.52.003 - MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS do Orçamento do CRM-SC para o exercício de 2023;
- 3.3. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

- 4.1. A CONTRATADA, caso não tenha interesse na prorrogação do contrato ao seu final, **deverá avisar com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias** do término da vigência contratual, assegurando a adequada transição contratual;
- 4.2. A CONTRATADA deverá dispor de meios que assegurem a transferência de serviços à outra empresa, inclusive a transmissão de dados e informações necessárias à continuidade dos serviços, em relação às quais, diante de eventual inércia da CONTRATADA será apurada sua responsabilização na esfera administrativa e/ou judicial;
- 4.3. A CONTRATADA obrigatoriamente deve dispor os arquivos necessário de posse do CRM-SC, por base especificação, instalação, configuração, testes e manutenção das soluções e dos equipamentos que serão oferecidos ao CRM-SC, conforme solicitação da CONTRATANTE e sem ônus adicional, que assegurem a migração de dados para sucessão de contrato, para ter certeza de que nenhuma informação relevante será perdida;
- 4.4. Entre as informações a serem fornecidas não se incluem detalhes técnicos do sistema de telefonia de exclusiva propriedade da CONTRATADA;
- 4.5. A CONTRATADA deverá acompanhar todo o processo de transição e migração de informações e de dados após o término ou rescisão contratual até sua finalização.



5. CLÁUSULA QUINTA – DAS CONDIÇÕES PARA ENTREGA E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.1. O serviço deverá ser realizado, com AGENDAMENTO PRÉVIO por intermédio do e-mail supervisaoti@crmsc.org.br, no endereço Rodovia José Carlos Daux, nº 3890, SC-401, Km 4, Bairro Saco Grande, CEP 88032-005, cidade de Florianópolis/SC. Alternativamente, poderá ser feito contato para agendamento pelo telefone (48) 3952-5009;**
- 5.2. O prazo de conclusão do serviço é de, no máximo, 45 (trinta) dias corridos para instalação, portabilidade, ativação e configuração, a partir da data do recebimento de Ordem de Fornecimento ou da assinatura do Contrato;**
- 5.2.1. Caso o prazo de conclusão inicial não seja suficiente para execução do objeto, poderá ser estendido mediante apresentação de justificativa pela Contratada, que deverá ser entregue com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas que antecedem a data da entrega do serviço em relação ao vencimento do prazo inicial;**
- 5.2.2. Não serão aceitas entregas parceladas de nenhuma forma (serviços ou quantidades), por fornecedor/Contratada;
- 5.2.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de até 15 (dez) dias úteis, pelo(a) responsável no acompanhamento e fiscalização da contratação, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta;
- 5.2.4. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio do Fiscal técnico competente, acompanhado dos profissionais encarregados pelo serviço e com a finalidade de verificar a adequação dos serviços;
- 5.2.5. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, o serviço em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório;
- 5.2.6. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e ao treinamento de utilização e/ou instruções exigíveis;
- 5.2.7. No prazo de até 10 dias úteis a partir do recebimento dos serviços da CONTRATADA, o fiscal deverá elaborar Relatório que deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução de contratação, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários e encaminhá-lo ao Gestor da contratação;
- 5.2.8. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não



ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia útil posterior ao do esgotamento do prazo;

- 5.3. No prazo de até 10 (dez) dias corridos** a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor da contratação deverá providenciar o **recebimento definitivo**, ato que concretiza o atesto da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:
- 5.3.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso havendo irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará os itens do Termo de Referência pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
- 5.3.2. Emitir **Termo de Recebimento Definitivo** para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas. Comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura para pagamento, com o valor exato dimensionado pela fiscalização;
- 5.3.3. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo;
- 5.4.** Mensalmente, de acordo com os serviços realizados, deverão ser emitidos relatórios pelo Fiscal da Contratação de conformidade, informando possíveis ocorrências do período, se foram sanadas irregularidades e problemas reportados à CONTRATADA;
- 5.4.1. Mensalmente, o Gestor da Contratação fará conferência dos serviços com base nos relatórios e documentações apresentadas pela fiscal de contratação e emitirá **Termo de Recebimento Mensal** para efeito de recebimento dos serviços prestados no período;
- 5.5.** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no mesmo endereço de entrega no prazo fixado pelo fiscal de contratação, a contar da notificação da Contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades;
- 5.6.** O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução de contratação.

6. CLÁUSULA SEXTA – DO ACOMPANHAMENTO, GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

- 6.1.** Nos termos do art. 67 Lei nº 8.666, de 1993, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a qualidade dos serviços fornecidos, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados;
- 6.2.** A gestão da contratação ficará a cargo do servidor do **Setor de Patrimônio, Fábio Cesário Pereira**;
- 6.3.** A supervisão, orientação e fiscalização do objeto da presente contratação estarão a cargo do servidor do **Setor de Tecnologia, Sr Jaber Knabben**;



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 6.4.** O CRM-SC fiscalizará permanentemente a qualidade dos serviços fornecidos e qualquer irregularidade verificada será imediatamente comunicada à CONTRATADA. Quaisquer exigências da fiscalização, inerentes ao objeto da contratação, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem ônus para o CRM-SC e nos prazos estabelecidos;
- 6.5.** A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

- 7.1.** O Conselho Regional de Medicina de Santa Catarina - CRM/SC efetuará o pagamento no prazo máximo de até 10 (dez) dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou documento legalmente equivalente, com o recebimento e conferência dos serviços, devidamente atestado pelo Fiscal e Gestor da Contratação;
- 7.2.** Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993;
- 7.3.** A Nota Fiscal, deverá ser encaminhada ao gestor do contrato, em formato xml e pdf;
- 7.4.** A nota fiscal deverá ser entregue, com os seguintes dados bancários: número do banco, número da agência com dígito, número da conta corrente com dígito;
- 7.5.** O pagamento será efetuado, preferencialmente, por ordem bancária;
- 7.6.** Havendo erro no documento de cobrança, ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, a mesma ficará pendente de pagamento até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus por parte do CRM-SC;
- 7.7.** Para fins de acompanhamento do adimplemento de suas obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias, antes do pagamento o CRM-SC fará a verificação da manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA. Para tanto, a CONTRATADA deverá entregar à FISCALIZAÇÃO do CRM-SC, junto da nota fiscal/fatura, cópia simples da documentação a seguir relacionada:
 - a)** Certidão Negativa de Débito da Previdência Social – CND;
 - b)** Certidão de Regularidade do FGTS-CRF;
 - c)** Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
 - d)** Certidão Negativa de Débitos das Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA; e
 - e)** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
 - f)** Certidão consolidada TCU <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>;



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 7.8.** Os documentos relacionados nas alíneas “a” a “f” do subitem anterior poderão ser substituídos, total ou parcialmente, por extrato válido e atualizado do SICAF;
- 7.9.** Antes do pagamento, o CRM-SC realizará consulta, se necessário, aos sítios oficiais, para verificar a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, devendo o resultado ser impresso, juntado ao processo de pagamento;
- 7.10.** Constatando-se, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, desde que devidamente justificado e aceito pela contratante;
- 7.11.** Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;
- 7.12.** Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa;
- 7.13.** Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão da contratação, caso a contratada não regularize sua irregularidade;
- 7.14.** Será rescindida a contratação em execução com a contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante;
- 7.15.** Quando do pagamento será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, nos termos da Instrução Normativa nº 1.234 de 11 de janeiro de 2012, da Secretaria da Receita Federal e da Lei nº 9.430 de 27 de dezembro de 1996;
- 7.16.** A CONTRATADA não sofrerá a retenção quanto aos impostos e contribuições abrangidos pelo Simples Nacional, em relação às suas receitas próprias, desde que, a cada pagamento, apresente a declaração de que trata o artigo 6 da Instrução Normativa RFB nº 1.234 de 11 de janeiro de 2012;
- 7.17.** A CONTRATANTE não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela contratada, que porventura não tenha sido acordado na contratação;
- 7.18.** Nenhum pagamento será efetuado em caráter antecipado, ou antes, de quitada qualquer penalidade;
- 7.19. Do atraso nos pagamentos:**
- 7.19.1. Na forma da Lei, a CONTRATADA tem direito ao pagamento de correção monetária incidente sobre os valores das parcelas pagas com atraso imputável,



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

exclusivamente, à ADMINISTRAÇÃO – nos termos do art. 15 da Lei nº 10.192/2001 e da Lei nº 8.666/1993;

7.19.2. No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pelo CRM-SC encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples;

7.19.3. O valor dos encargos será calculado pela fórmula:

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

EM = Encargos moratórios devidos;

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

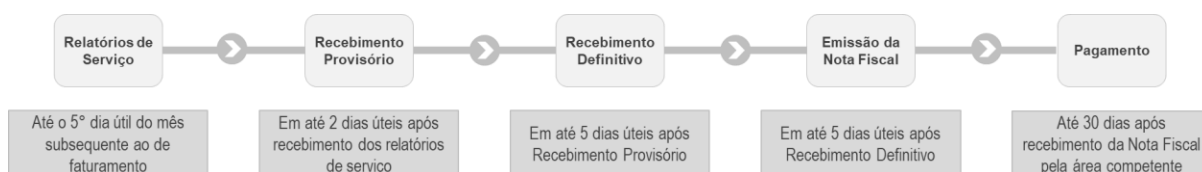
I = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e

VP = Valor da prestação em atraso

7.20. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e serem submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa da repactuação de preços dos contratos;

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

7.22. No **infográfico exemplificativo abaixo** apresentamos um resumo das etapas de recebimento do objeto (e/ou de suas parcelas), incluindo os prazos estimados para execução das tarefas:



7.23. Os **prazos listados são meramente exemplificativos**, podendo variar de acordo com a complexidade do objeto e com definições legais e normativas vigentes;

7.24. A CONTRATANTE não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela contratada, que porventura não tenha sido acordado no contrato;

7.25. Se houver aplicação de multa, esta será descontada de qualquer fatura ou crédito existente na CONTRATANTE em favor da CONTRATADA e, caso seja a mesma de valor superior ao crédito existente, a diferença será cobrada administrativa ou judicialmente;

7.26. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA ao CRM-SC, o débito será encaminhado para inscrição em dívida ativa;



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 7.27.** Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, o CRM-SC poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil;
- 7.28.** As multas previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas sem prejuízo da cobrança de eventuais lucros cessantes e/ou danos emergentes, causados pela Contratada, a serem apurados pela Contratante.

8. CLÁUSULA OITAVA – DA SUBCONTRATAÇÃO

- 8.1.** Não será admitida a subcontratação total do objeto contratado.
- 8.2.** Mas a subcontratação poderá ser parcial e dependerá de autorização prévia da CONTRATANTE, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto;
- 8.2.1.** Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, bem como pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

9. CLÁUSULA NONA – DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DO REAJUSTE

- 10.1.** Não haverá a exigência de cláusula de reajuste dos preços, no período de vigência da contratação;
- 10.2.** Os preços são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas;
- 10.3.** Os preços dos serviços objeto deste contrato, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data limite para a apresentação da proposta de preços pela licitante ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, serão reajustados utilizando-se a variação do IST – Índice de Serviços de Telecomunicações, adotando-se a seguinte fórmula:



$$Pr = P + (P \times V)$$

Onde:

Pr = preço reajustado, ou preço novo;

P = preço atual (antes do reajuste);

V = variação percentual de modo que **(P x V)** significa o acréscimo ou decréscimo de preço decorrente do reajuste

- 10.4.** No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer;
- 10.5.** Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor;
- 10.6.** Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA

- 11.1.** O contrato vigorará por 12 (doze) meses, **contados a partir da data da assinatura do representante legal do CRM-SC**, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a **60 (sessenta) meses**, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do **inciso II**, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993;
- 11.2.** A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- 11.3.** Caso a contratada não queira prorrogar o contrato, deverá informar o CRM-SC com antecedência de no **mínimo 180 (cento e oitenta) dias ou 6 (seis) meses do fim da vigência contratual**, para que possa dar tempo de realizar um novo procedimento licitatório sem causar prejuízo as atividades do CRM-SC;
- 11.4.** Solicitada a assinatura do Termo Aditivo Contratual a contratada **terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o TERMO ADITIVO do contrato;**
 - 11.4.1.** O prazo previsto para assinatura ou aceite poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração;
 - 11.4.2.** Não assinatura no período solicitado acarretará em abertura de processo administrativo para averiguação de infração administrativa com aplicação das sanções legais.



12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

- 12.1.** Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MPDG nº 05, de 2017;
- 12.2.** A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessária, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO CONTRATUAL

- 13.1.** O Termo de Contrato gerado a partir deste TERMO DE REFERÊNCIA poderá ser rescindido:
- 13.1.1. Por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;
- 13.1.2. Amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993;
- 13.2.** Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa;
- 13.3.** A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993;
- 13.4.** O Termo de Rescisão, sempre que possível, será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:
- 13.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- 13.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- 13.4.3. Indenizações e multas.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 14.1.** A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes neste Termo de Referência, seus anexos e na sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:
- 14.1.1. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal;
- 14.1.2. Comunicar ao CRM-SC, com no mínimo **180 (cento e oitenta) dias** de antecedência do prazo de encerramento do contrato, sua intenção quanto à renovação contratual.
- 14.1.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto do contrato, de acordo com Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90);



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 14.1.4. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias, vícios ou defeitos;
- 14.1.5. Comunicar ao CONTRATANTE, no prazo mínimo, de **05 (cinco)** dias que antecedem a data da conclusão do serviço, os motivos que impossibilitam o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- 14.1.6. Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto contratado, mesmo que para isso outra solução não prevista em contratação tenha que ser apresentada, para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o CRM-SC, desde que de responsabilidade da Contratada;
- 14.1.7. Comunicar ao CRM-SC a ocorrência de qualquer fato impeditivo à fiel execução da contratação, bem como providenciar a imediata correção das deficiências apontadas;
- 14.1.8. Manter atualizado endereço, inclusive eletrônico, e telefones cadastrados junto à CONTRATANTE para comunicações, informando imediatamente eventual alteração;
- 14.1.9. Indicar preposto para representá-la durante a execução da contratação;
- 14.1.10. Manter, durante toda a execução da contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 14.1.11. Sempre que solicitado, apresentar, documentos que comprovem o cumprimento da legislação em vigor quanto às obrigações assumidas na licitação;
- 14.1.12. Responsabilizar-se por quaisquer danos e/ou prejuízos causados aos locais, mobiliários e/ou equipamentos onde ocorrerão os serviços ou a terceiros, devendo a mesma corrigir e recompor as partes atingidas, para que fiquem em perfeito estado de funcionamento, como anteriormente encontrado, inclusive arcando com os custos de danos a terceiros;
- 14.1.13. Manter a execução do serviço nos horários fixados pelo CRM-SC;
- 14.1.14. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 14.1.15. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no CRM-SC, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 14.1.16. Disponibilizar ao CRM-SC os empregados devidamente uniformizados e identificados, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- 14.1.17. Fornecer os uniformes a serem utilizados por seus empregados, sem repassar quaisquer custos a estes;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 14.1.18. Substituir, quando for o caso, no prazo de 02 (duas) horas, em caso de eventual ausência, tais como faltas e licenças, o empregado posto a serviço do CRM-SC, devendo identificar previamente o respectivo substituto ao Fiscal do Contrato;
- 14.1.19. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;
- 14.1.19.1.** Não serão incluídas nas planilhas de custos e formação de preços as disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa Contratada, de matéria não trabalhista, de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade;
- 14.1.20. Atender às solicitações do CRM-SC quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;
- 14.1.21. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas da Administração;
- 14.1.22. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 14.1.23. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 14.1.24. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 14.1.25. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/93;
- 14.1.26. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;
 - 14.1.27. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CRM-SC ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do serviço;
 - 14.1.28. Paralisar, por determinação do CRM-SC, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
 - 14.1.29. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;
 - 14.1.30. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
 - 14.1.31. Submeter previamente, por escrito, ao CRM-SC, para análise e aprovação, qualquer mudança no método de execução do serviço que fuja das especificações constantes deste Termo de Referência;
 - 14.1.32. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CRM-SC;
 - 14.1.33. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
 - 14.1.34. Conforme Súmula n.º 254 do TCU, o Imposto de Renda de Pessoa Jurídica – IRPJ e a Contribuição Social sobre o Lucro – CSLL não podem ser repassados para a CRM-SC, pois são tributos de natureza direta e personalística, que oneram diretamente a CONTRATADA.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 15.1.** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 15.2.** Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos;
- 15.3.** Proporcionar todas as facilidades necessárias ao bom desempenho dos serviços dentro das normas do contrato;
- 15.4.** Permitir o livre acesso dos funcionários da Contratada às instalações da Contratante, sempre que se fizer necessário, desde que estejam devidamente credenciados por



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

agendamento prévio, portando crachá de identificação, e exclusivamente para execução dos serviços;

- 15.5.** Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade da execução recebida provisoriamente com as especificações constantes do Termo de Referência e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- 15.6.** Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- 15.7.** Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Termo de Referência e seus anexos;
- 15.8.** A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contratação, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados;
- 15.9.** Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 15.10.** Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
 - 15.10.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados;
 - 15.10.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
 - 15.10.3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
 - 15.10.4. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 16.1.** A finalidade das sanções administrativas em licitações e contratos é reprovar a conduta praticada pelo sancionado, desestimular a sua reincidência, bem como prevenir sua prática futura pelos demais licitantes e contratados. As sanções podem ter caráter preventivo, educativo, repressivo ou visar à reparação de danos pelos responsáveis que causem prejuízos ao erário público. Trata-se, portanto, de um poder-dever da ADMINISTRAÇÃO que deve atuar visando impedir ou minimizar os danos causados pelos licitantes e contratados que descumprem suas obrigações;
- 16.2.** Com fundamento no artigo 7º da Lei n. 10.520/02, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total da contratação, a CONTRATADA que:

- 16.2.1. Apresentar documentação falsa;
- 16.2.2. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 16.2.3. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 16.2.4. Deixar de entregar a documentação exigida no edital;
- 16.2.5. Não manter a proposta e não assinar o contrato;
- 16.2.6. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 16.2.7. Comportar-se de modo inidôneo; ou
- 16.2.8. Cometer fraude fiscal;
- 16.2.9. Fizer declaração falsa;

16.3. Tabela de eventos de referência passíveis da aplicação de multas:

EVENTOS DE REFERÊNCIA PASSÍVEIS DA APLICAÇÃO DE MULTAS	
ITEM	DESCRIÇÃO DO EVENTO
ERM.01	Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.02	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil profissional e/ou deixar de efetuar sua substituição após notificação pelo CONTRATANTE. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.03	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições, em desacordo às normas legais e/ou desacordo às normas internas estabelecidas pelo CONTRATANTE. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.04	Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto e/ou paliativo como por permanente e/ou deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude e/ou situação correlata. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.05	Utilizar as dependências e/ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO e/ou em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.06	Recusar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO e/ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la de forma incompleta ou com atraso. Assim como fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.07	Recusar, suspender e/ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.08	Destruir e/ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade do CONTRATANTE e/ou expor o ambiente tecnológico do CONTRATANTE a riscos de Segurança da Informação, por culpa ou dolo de seus agentes. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

ERM.09	Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a identificação obrigatória e/ou sem a utilização de EPI (Equipamento de Proteção Individual), quando o uso de tais equipamentos for necessário. Assim como permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais. Assim como não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.10	Deixar de cumprir horários relacionados à prestação e/ou critérios de disponibilidade e/ou requisitos de cobertura e/ou quaisquer outros requisitos obrigatórios dos serviços contratados, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pelo CONTRATANTE. [Por evento e por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.11	Deixar de cumprir determinação e/ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.12	Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e na perda dos benefícios da contratação. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.13	Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO e/ou recusar-se a corrigir erros e/ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica e/ou deixar de atender à requisito obrigatório do(s) serviço(s) contratado(s). [Por evento e por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.14	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente. Assim como praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer, ou praticá-los de modo beneficiar-se de algo. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.15	Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas de gerenciamento de serviços e monitoramento do ambiente tecnológico de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos níveis de serviço. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.16	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada. Ou recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado. Ou, ainda, perder as condições de habilitação exigidas. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.17	Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.18	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual explícita ou derivada e/ou deixar de atender a qualquer outro requisito específico dos serviços contratados (explícitos ou derivados). [por evento / por dia de inadimplemento da obrigação]
ERM.19	Violar sigilo de dados ou informações do CONTRATANTE, obtidas em decorrência da execução de serviços relacionados ao OBJETO. [por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]
ERM.20	Deixar de cumprir a GARANTIA TÉCNICA durante seu período de vigência e/ou deixar de prestar serviço coberto pela garantia e/ou executar a garantia em desacordo com as obrigações e/ou os prazos contratados. [por evento / por dia de inadimplemento da obrigação]



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 16.4.** Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances, e;
- 16.5.** Para os fins do item acima, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, Parágrafo único, 96 e 97, Parágrafo único, da Lei n. 8.666/93. Constituem motivação para aplicação de multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato e encerramento por descumprimento contratual, sem prejuízo de outras sanções cabíveis:
- 16.5.1. Vazamento ou permissão de acesso por terceiros às informações sem prévia autorização formal do CRM-SC ou autorização legal pela Justiça Brasileira;
- 16.5.2. Omissão ao CRM-SC de solicitação de acesso aos dados e informações por parte de terceiros ou governos, mesmo se respaldado em autorização judicial;
- 16.5.3. Falhas de criptografia ou armazenamento de chaves que possibilitem o acesso indevido às informações sob a guarda do CRM-SC;
- 16.5.4. Impedimento por qualquer motivo à descarga dos dados e informações de propriedade do CRM-SC para efeito de migração de aplicação para outro provedor, respeitados os prazos definidos neste Termo de Referência;
- 16.6.** As sanções previstas nos incisos I, III e IV do art. 87 da Lei 8.666/93 poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II do mesmo artigo, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, **no prazo de 5 (cinco) dias úteis**, a contar a partir da notificação da empresa. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa;
- 16.7.** As sanções de advertência, suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à Contratada juntamente com as de multa;
- 16.8.** A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo com rito estabelecido no Programa de Conformidade do CRM-SC, observando-se as regras previstas na Lei nº 8.666, de 1993 e subsidiariamente na Lei 9.784, de 1999;
- 16.9.** A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, a abrangência do dano apontada pela área demandante, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade;
- 16.10.** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF;
- 16.11. Advertência:**
- 16.11.1. A sanção de advertência consiste em uma comunicação formal ao CONTRATADO, após a instauração do processo administrativo sancionador, advertindo-lhe sobre o descumprimento de obrigação legal assumida, cláusula contratual ou falha na execução do serviço ou fornecimento,



determinando que seja sanada a impropriedade e, notificando que, em caso de reincidência, sanção mais elevada poderá ser aplicada;

16.12. Multa:

16.12.1. A sanção de MULTA tem natureza pecuniária e sua aplicação se dará quando houver atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais e/ou em decorrência da inexecução parcial ou total do objeto da contratação. As sanções de advertência, suspensão e inidoneidade poderão ser aplicadas juntamente com a multa, conforme § 2º do art. 87 de Lei nº 8.666, de 1993. As multas serão aplicadas com base nos seguintes parâmetros:

16.12.1.1. Conforme a tabela do **ITEM 17.3** deste Termo de Referência;

16.12.1.2. 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por inexecução parcial do contrato;

16.12.1.3. 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente e/ou entrega da garantia contratual, dentro do prazo estabelecido pela administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente; e

16.12.1.4. 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pela inexecução total do contrato;

16.12.2. No caso de ocorrência concomitante das multas previstas no **subitem “17.12.1.1”** com a do **subitem “17.12.1.2”**, descritas acima, o percentual aplicado não poderá ultrapassar a 7% (sete por cento) do VALOR GLOBAL do CONTRATO. A MULTA DE MORA será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, §8º, da Lei nº 8.666, de 1993, e será executada após regular processo administrativo, consoante o art. 7º, observada a seguinte ordem:

16.12.2.1. Mediante desconto no valor das parcelas devidas à CONTRATADA; e/ou

16.12.2.2. Mediante procedimento administrativo ou judicial de execução;

16.12.3. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal no CRM-SC, ou no primeiro dia útil seguinte;

16.13. Cumpre ao GESTOR DO CONTRATO e à autoridade administrativa competente, considerando o princípio da proporcionalidade, avaliar dentre as ocorrências acima a adequação de aplicar a sanção de ADVERTÊNCIA antes da gradação para sanção de MULTA, assim como para as sanções subsequentes;



CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

- 16.14.** Ao exceder o limite máximo admitido de infrações durante a vigência contratual OU mediante o reiterado descumprimento de critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos OU diante da reiterada aplicação de sanções contratuais, o CONTRATANTE deverá avaliar a possibilidade de promover a rescisão do CONTRATO em função da inexecução TOTAL ou PARCIAL do OBJETO, da perda de suas funcionalidades e da comprovada desconformidade com os critérios mínimos de qualidade exigidos – ressalvada a aplicação adicional de outras sanções administrativas cabíveis, respeitado os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da ampla defesa e do contraditório;
- 16.15.** Ainda, quanto à sanção de multa cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia e/ou prazo recursal, o CONTRATANTE poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão. Caso a defesa prévia e/ou recurso seja aceito, ou aceito parcialmente, pelo CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final;
- 16.16.** Suspensão temporária:
- 16.16.1. A sanção de SUSPENSÃO temporária de contratar e participar em licitações suspende o direito dos fornecedores de participarem dos procedimentos licitatórios promovidos no âmbito do CRM-SC (órgão ou entidade responsável pela aplicação da sanção) por prazo não superior a **02 (dois) anos**, conforme previsão legal contida no inciso III do art. 87 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.
- 16.17.** Impedimento de licitar e contratar com a Administração:
- 16.17.1. A aplicação do IMPEDIMENTO de licitar e contratar com a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL e o descredenciamento do SICAF, previsto neste item, são concomitantes. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no Art. 7º da Lei 10.520, de 7 de julho de 2002, impossibilitará o fornecedor de participar de licitações e formalizar contrato no âmbito interno do ente federativo que aplicar a sanção - União, Estado, DF ou Municípios. A aplicabilidade desta sanção é adstrita à modalidade Pregão, bem como nos contratos pactuados em decorrência das licitações realizadas nesta modalidade;
- 16.17.2. O descredenciamento no Sistema de Cadastramento de Fornecedor do Governo Federal (SICAF) se dará com a aposição da situação “inativo” sobre os dados do fornecedor no sistema, em consequência da aplicação da sanção de impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, em conformidade com o art. 7º da Lei nº 10.520, de 2002, e pelo Decreto nº 5.450, de 2005;
- 16.18.** Declaração de inidoneidade



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- 16.18.1. A declaração de INIDONEIDADE impossibilitará o fornecedor ou interessado de participar de licitações e formalizar contratos com todos os órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada;
- 16.19.** A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em PROCESSO ADMINISTRATIVO com rito estabelecido no Programa de Conformidade do CRM-SC, observando-se as regras previstas na Lei nº 8.666, de 1993 e subsidiariamente na Lei 9.784/1999;
- 16.20.** A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, a abrangência do dano apontada pela área demandante, bem como o dano causado à ADMINISTRAÇÃO, observado o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade;
- 16.21.** As multas devidas e/ou prejuízos causados ao CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do CRM-SC, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa do CRM-SC e cobrados judicialmente;
- 16.22.** Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, o CRM-SC poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil;
- 16.23.** O contrato poderá ser rescindido unilateralmente pela Administração, nos casos de falha ou retardamento na execução do contrato, inexecução parcial ou inexecução total do objeto, sem prejuízo da aplicação das sanções nele previstas e em legislação específica;
- 16.24.** O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no contrato, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII e XVII, da Lei nº 8.666/93.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 17.1.** O presente contrato fundamenta-se na Lei n.º 10.520/2002, Decreto nº 10.024/2019 e Lei n.º 8.666/1993.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PUBLICAÇÃO

- 18.1.** Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto no artigo 61, da Lei nº 8.666, de 1993.



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

19. CLÁUSULA NONA – DA ADERÊNCIA AO PROGRAMA DE CONFORMIDADE DO CRM-SC

19.1. A CONTRATADA se obriga a cumprir e fazer respeitar as políticas internas do programa de conformidade do CRM-SC.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO

20.1. As partes elegem de comum acordo, a Justiça Federal, no Foro da cidade de Florianópolis/SC, Seção Judiciária de Santa Catarina, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para a solução dos conflitos eventualmente decorrentes da presente relação contratual, nos termos do art. 55, § 2º, da Lei nº. 8.666, de 21 de junho de 1993;

20.2. E, para firmeza e validade do que foi pactuado, lavram o presente instrumento de contrato em três vias de igual teor, que vão assinados pelas partes, que se comprometem a cumprir o presente em todas as suas cláusulas e condições.

Florianópolis, xx de XXXXXX de 202X.

CONTRATANTE
CRM-SC

CONTRATADA
XXXXXXXXXX



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

ANEXO IV – MODELO DE TERMO DE VISTORIA

Declaramos para os devidos fins que realizamos a VISTORIA conforme segue:

- Item 01: () Grupo 01 ()
- Data:
- Horário de Início:
- Horário de Término:
- Local:
- Adequações necessárias:

As dúvidas que, e se persistirem, serão encaminhadas ao CRM-SC. Florianópolis, _____ de _____ de 2023.

ASSINATURA REPRESENTANTE DA LICITANTE

Nome: Cargo: CPF:

ASSINATURA FUNCIONÁRIO DO CRM-SC

Nome: Cargo: CPF:



ANEXO V– MODELO DE TERMO DE DESISTÊNCIA DE VISTORIA

Declaramos para os devidos fins que **NÃO** realizamos as vistorias, que temos pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, e assumimos total responsabilidade por este fato.

Declaramos que o fato de não termos realizado as vistorias não será utilizado como argumento para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a CONTRATANTE.

Estamos de acordo com todas as exigências do Edital, tendo ciência do ambiente operacional onde os serviços objetos do Anexo I – Termo de Referência serão prestados, e nos responsabilizamos pela elaboração da proposta.

Florianópolis, _____ de _____ de 2023.

ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE PERANTE A LICITAÇÃO

Nome:

Cargo:

CPF:

(Em papel timbrado da empresa proponente)



ANEXO VI – AUTODECLARAÇÃO REFERENTE AO ATENDIMENTO À CLASSIFICAÇÃO TIER III, NORMA ISSO 27.001 OU SIMILARES

(Licitante), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº (número do CNPJ), sediada na (endereço da empresa), representada por (nome do representante), (nacionalidade), (estado civil), (profissão), portador(a) da Cédula de Identidade nº (número do documento), inscrito no CPF sob o nº (número do CPF), DECLARA, para fins de participação no **Pregão Eletrônico CRM-SC nº XXX/2023**, que possui *datacenter* em conformidade com os requisitos a seguir:

SISTEMAS DE ENERGIA

- Possui solução de grupo motor gerador (GMG), com acionamento automático na eventualidade de interrupção no fornecimento de energia;
- Garantia de total independência no suprimento de energia elétrica para a eventualidade de falta prolongada na rede da concessionária local;
- Todos os componentes do sistema de energia são redundantes, com disponibilidade de equipamentos igual a N+1, para garantir a transição entre o fornecimento normal de energia e o grupo gerador;
- Garantia de alimentação elétrica redundante e independente para os equipamentos necessários para funcionamento do *link*.

SISTEMAS DE CLIMATIZAÇÃO

- Possui sistema de climatização de modo a garantir as corretas condições térmicas para os equipamentos no ambiente da infraestrutura física do *datacenter*;
- Mantém o controle de temperatura, a umidade relativa do ar, o controle de poluição do ar e possíveis variações controladas e administradas;
- Aplica o conceito de corredor frio e quente;
- Possui sistemas redundantes na modalidade N+1.

SISTEMAS DE PROTEÇÃO CONTRA INCÊNDIO

- Possui dispositivos tradicionais de prevenção e combate a incêndio (extintores manuais e detectores de fumaça);
- Possui sistema de detecção precoce de incêndio igual ou superior ao padrão VESDA, ou semelhante;



**CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC**

- Garantia de detecção precoce de princípio de incêndio e disponibilizar mecanismo de extinção de fogo por gás inerte, atóxico e não sufocante além de dispositivos para extinção manual de princípios de incêndio.

SISTEMA DE SEGURANÇA FÍSICA

- Garantia de disponibilidade de pessoas dedicadas, treinadas e responsáveis pela segurança de acesso ao prédio e aos equipamentos;
- Disponibilidade de mecanismos efetivos de controle de entrada e saída de pessoas que acessem e façam uso da infraestrutura física do *datacenter*, bem como de registros passíveis de posterior pesquisa;
- Possui travas eletrônicas que, de acordo com a política de segurança estabelecida, separem a infraestrutura física do *datacenter* em regiões diferentes e com níveis de restrição diferenciados;
- Utiliza câmeras de circuito interno de televisão, monitoradas e gerenciadas, cujas imagens possam ser posteriormente consultadas viabilizando o rastreamento de pessoas dentro do *datacenter* com disponibilidade mínima de 45 dias.

Declaro, ainda, estar ciente das penalidades aplicáveis em caso de descumprimento ou declaração inverídica.

Florianópolis, _____ de _____ de 2023.

Assinatura do representante legal da empresa perante a licitação

Nome por extenso:

(em papel timbrado da empresa proponente)