PREGÃO ELETRÔNICO CFMV Nº 90006/2025[1]

CONTRATANTE (UASG): 389185

OBJETO: Contratação de empresa especializada em Prestação de Serviços de Telefonia VoIP (Voz sobre IP) e Serviços de mensageria SMS e WhatsApp (message Broker), incluindo o fornecimento, a instalação, a parametrização, a migração, a portabilidade, a configuração, a ativação, o treinamento, o suporte técnico, a manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de peças e aparelhos, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO PARA O PERÍODO INICIAL DE 12 (DOZE) MESES: R$ 581.362,80.

DATA DA SESSÃO PÚBLICA: 16/07/2025 às 10h (horário de Brasília).

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: menor preço por grupo e item.

MODO DE DISPUTA: aberto.

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS: Sim.

MARGEM DE PREFERÊNCIA PARA ALGUM ITEM: Sim.

Baixe o APP Compras.gov.br e apresente sua proposta!

Compras.gov.br

[1] Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União. Edital modelo - Lei nº 14.133, de 2021. Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação. Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação **Atualização: ABR/2025**

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

Sumário

1. DO OBJETO 3
2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO 4
3. DO ORÇAMENTO ESTIMADO 6
4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO 7
5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA 10
6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES 11
7. DA FASE DE JULGAMENTO 16
8. DA FASE DE HABILITAÇÃO 19
9. DO TERMO DE CONTRATO 23
10. DOS RECURSOS 25
11. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES 26
12. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 29
13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS 30

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA. 31
APÊNDICE DO ANEXO I – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR. 31
ANEXO II – ORÇAMENTO ESTIMADO 31
ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL. 31
ANEXO IV – MINUTA DE CONTRATO. 31

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

PREGÃO ELETRÔNICO CFMV Nº 90006/2025

Processo Administrativo Eletrônico SUAP nº 0110044.00000024/2024-20

Torna-se público que o **CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA – CFMV**, por meio do por meio do seu Agente de Contratação, designado pela Portaria CFMV nº 34, de 31 de janeiro de 2025, sediado no SIA Trecho 06. Lotes 130/140, Brasília-DF, CEP: 71.205-060, realizará licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

Data da sessão:	16/07/2025
Horário:	10h (horário de Brasília-DF)
Local (link):	Portal de Compras do Governo Federal https://www.gov.br/compras/pt-br
Código UASG:	389185

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a Contratação de empresa especializada em Prestação de Serviços de Telefonia VoIP (Voz sobre IP) e Serviços de mensageria SMS e WhatsApp (message Broker), incluindo o fornecimento, a instalação, a parametrização, a migração, a portabilidade, a configuração, a ativação, o treinamento, o suporte técnico, a manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de peças e aparelhos, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será dividida em itens e grupo, sendo este último formado por 4 (quatro) itens, conforme tabela constante do Termo de Referência.

1.2.1. relativamente aos itens isolados, faculta-se ao licitante a participação em quantos itens forem de seu interesse;

1.2.2. relativamente ao grupo, faculta-se ao licitante a participação em quantos grupos forem de seu interesse, devendo oferecer proposta para todos os itens que os compõem.

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

1.3. Não serão aceitos valores superiores ao valor de referência, ou seja, o CFMV fixou o preço máximo que está disposto a pagar por cada item do grupo, evitando assim, possível jogo de planilha.

1.4. Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no Portal de Compras do Governo Federal e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste certame os interessados previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

2.2. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicaf até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.3. 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.

2.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior 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.

2.5. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.6. **Apenas para o item 5**, a participação é exclusiva a microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos do art. 48 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

2.7. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

2.8. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133,

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

de 2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto nº 8.538, de 2015.

2.9. Não poderão disputar esta licitação:

2.9.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.9.2. sociedade que desempenhe atividade incompatível com o objeto da licitação;

2.9.3. empresas estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.9.4. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

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

2.9.6. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

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

2.9.8. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

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

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

2.9.10. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.10. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021.

2.11. O impedimento de que trata o item 2.9.6 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.12. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.9.4 e 2.9.5 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

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

2.14. O disposto nos itens 2.9.4 e 2.9.5 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.15. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

2.16. A vedação de que trata o item 2.10 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3. DO ORÇAMENTO ESTIMADO

3.1. O orçamento estimado da presente contratação não será de caráter sigiloso.

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.2. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

4.2.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

4.2.2. 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 7°, XXXIII, da Constituição;

4.2.3. não possui 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;

4.2.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

4.3. O licitante deverá declarar em campo próprio do sistema se o produto ou serviço ofertado é manufaturado nacional beneficiado por um dos critérios de margem de preferência indicados no Termo de Referência, quando for o caso, para usufruir do benefício.

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

4.4.1. No item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

4.4.2. Nos itens em 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.

4.5. Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, a pessoa jurídica:

4.5.1. de cujo capital participe outra pessoa jurídica;

4.5.2. que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;

4.5.3. de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.5.4. cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.5.5. cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.5.6. constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;

4.5.7. que participe do capital de outra pessoa jurídica;

4.5.8. que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;

4.5.9. resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;

4.5.10. constituída sob a forma de sociedade por ações.

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

4.5.11. cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.

4.6. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.2 ou 4.4 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

4.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.8. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.9. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.10. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

4.10.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

4.10.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

4.11. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

4.11.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

4.11.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

4.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 4.10 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

4.13. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

4.14. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

5.1.1. valor unitário, mensal, anual e total 36 meses;

5.1.2. marca;

5.1.3. fabricante;

5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

5.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

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

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

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

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

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

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

5.9. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

5.10. Caso o critério de julgamento seja o de menor preço, os licitantes devem respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência/Projeto Básico;

5.11. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência/Projeto Básico.

6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

6.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão e os licitantes.

6.4. 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.

6.5. **O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.**

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

6.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.8. **O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R$ 0,01 (um centavo).**

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

6.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa "**ABERTO**", os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

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

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

6.10.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem de classificação, sem prejuízo da aplicação da margem de preferência e do desempate ficto, conforme disposto neste edital, quando for o caso.

6.10.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

6.10.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

6.11. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

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

6.13. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

6.14. No caso de desconexão com o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, no decorrer da etapa competitiva da licitação, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.15. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

6.16. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

6.17. Ao final da fase de lances, será aplicado o benefício da margem de preferência, nos termos do art. 26 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.17.1. Para produtos ou serviços abrangidos por margem de preferência normal ou adicional, caso a proposta de menor preço não tenha por objeto produto ou serviço contemplado pela referida margem, o sistema automaticamente indicará as propostas de produtos ou serviços que façam jus ao diferencial de preço, pela ordem de classificação, para fins de aceitação pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão.

6.17.2. Nestas situações, a proposta beneficiada pela aplicação da margem de preferência normal ou adicional, conforme o caso, tornar-se-á a proposta classificada em primeiro lugar.

6.18. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial, caso a contratação não se enquadre nas vedações dos §§1º e 2º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

6.18.1. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência, apenas poderão se valer do critério de desempate previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que também fizerem jus às margens de preferência (art. 5º, §9º, I, do Decreto nº 8538, de 2015).

6.18.2. O parâmetro para o empate ficto, nesse caso, consistirá no preço ofertado pela fornecedora classificada em primeiro lugar em razão da aplicação da margem de preferência.

6.18.3. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 10% (dez por cento), caso se trate de uma concorrência, ou de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

6.18.4. A licitante mais bem classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

6.18.5. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de até 10% (dez por cento), caso se trate de uma concorrência, ou de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

6.18.6. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.18.7. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

6.19. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

6.20. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

6.20.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

6.20.2. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

6.20.3. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

6.21. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.21.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

6.21.2. empresas brasileiras;

6.21.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

6.21.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

6.22. Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

6.23. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.23.1. Tratando-se de licitação em grupo, a contratação posterior de item específico do grupo exigirá prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade e serão observados como critério de aceitabilidade os preços unitários máximos definidos no Termo de Referência.

6.23.2. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

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

6.23.4. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

6.23.5. O Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

6.23.6. É facultado ao Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

6.24. Após a negociação do preço, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021, legislação correlata e no item 2.9 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1. SICAF;

7.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes).

7.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes).

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

7.1.5. Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU (https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=1660:3:::NO:3,4,6::&cs=3d3rkZDXtz5U43gGA7zJQ-TIw0pg).

7.1.5.1. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas nos itens 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4 e 7.1.5 acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/).

7.2. A consulta aos cadastros será realizada no nome e no CNPJ da empresa licitante.

7.2.1. A consulta no CNEP quanto às sanções previstas na Lei nº 8.429, de 1992, também ocorrerá no nome e no CPF do sócio majoritário da empresa licitante, se houver, por força do art. 12 da citada lei.

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

7.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

7.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

7.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

7.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

7.4. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

7.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs ou tenha se valido da aplicação da margem de preferência, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão verificará se o licitante faz jus ao benefício aplicado.

7.5.1. Caso o licitante não venha a comprovar o atendimento dos requisitos para fazer jus ao benefício da margem de preferência, as propostas serão reclassificadas, para fins de nova aplicação da margem de preferência.

7.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no artigo 29 a 35 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022.

7.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.7.1. contiver vícios insanáveis;

7.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência/Projeto Básico;

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

7.7.4. não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

7.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

7.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

7.9. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o item anterior, só será considerada após diligência do Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, que comprove:

7.9.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

7.9.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.10. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que o licitante comprove a exequibilidade da proposta.

7.11. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

7.12. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

7.12.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

7.12.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.13. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

7.14. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato, no caso de licitante revendedor ou distribuidor, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, sob pena de não aceitação da proposta.

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

7.15. Caso o Termo de Referência/Projeto Básico exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

7.16. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

7.17. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

7.18. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

7.19. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

8.2. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133, de 2021.

8.3. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei.

8.4. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

8.5. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

8.6. Da vistoria (itens 9.6. A 9.11 do TR)

8.6.1. Será facultado à licitante realizar vistoria no local onde serão instalados e configurados os itens do edital a fim de se verificar as condições para a entrega dos bens/serviços. Porém, a contratada não poderá alegar desconhecimento das condições e graus de dificuldade existentes como justificativa para se eximir das obrigações assumidas no contrato.

8.6.2. A vistoria deverá ser agendada, com antecedência, por meio do e-mail: informatica@cfmv.gov.br ou pelos telefones: (61) 2106-0414 ou 2106-0438 com os servidores Lincoln, Leonardo, Marcia, Rafael; mencionando as informações de contato da Empresa (razão social, endereço e telefone) e de seu representante técnico (nome completo e telefone).

8.6.3. Durante a vistoria, será dado acesso às dependências do órgão que são referentes ao objeto da contratação.

8.6.4. Quando da vistoria, a licitante deverá se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do fornecimento, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento de detalhes.

8.6.5. Terminada a vistoria será então emitido o Termo de Vistoria (Anexo do TR), assinado pelos responsáveis técnicos das duas partes (Contratante e Licitante).

8.6.6. Caso opte por não fazer a vistoria, a licitante deverá apresentar a Declaração de Não Vistoria (Anexo E do TR).

8.7. A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos: **Nível I** – Credenciamento; **Nível II** – Habilitação Jurídica; **Nível III** – Regularidade Fiscal e Trabalhista Federal; **Nível IV** – Regularidade Fiscal Estadual/Distrital e Municipal; **Nível V** – Qualificação Técnica; e **Nível VI** – Qualificação Econômico-Financeira.

8.7.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

8.8. **É de responsabilidade do licitante 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.

8.8.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

8.9. A verificação pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.9.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, **no prazo de 2 (duas) horas**, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão.

8.10. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

8.10.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

8.10.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

8.11. Para fins de **HABILITAÇÃO JURÍDICA**, deverão ser apresentados os documentos especificados no Termo de Referência (Item 9.12 ao 9.20).

8.12. Para fins de **HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA**, deverão ser apresentados os documentos especificados no Termo de Referência (Item 9.21 ao 9.28).

8.13. Para fins de **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**, deverão ser apresentados os documentos especificados no Termo de Referência (Item 9.29 ao 9.36).

8.14. Para fins de **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**, deverão ser apresentados os documentos especificados no Termo de Referência (Item 9.37 ao 9.44).

8.15. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 8.9.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro/Agente de Contratação, a

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até 2 (duas) horas, para:

8.15.1. a aferição das condições de habilitação do licitante, desde que decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;

8.15.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

8.15.3. suprimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

8.15.4. suprimento da ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.

8.16. Findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

8.17. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.18. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.9.1.

8.19. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

8.20. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

8.21. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

9. DO TERMO DE CONTRATO

9.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado termo de contrato, ou outro instrumento equivalente.

9.2. O adjudicatário terá o prazo de até 3 (três) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

9.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá:

9.3.1. encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), para que seja assinado e devolvido no prazo de até 3 (três) dias úteis, a contar da data de seu recebimento;

9.3.2. disponibilizar acesso a sistema de processo eletrônico para que seja assinado digitalmente em até até 3 (três) dias úteis; ou

9.3.3. outro meio eletrônico, assegurado o prazo de até 3 (três) dias úteis para resposta após recebimento da notificação pela Administração.

9.4. Da Declaração de que possui profissional qualificado (item 9.45 do TR)

9.4.1. Ultrapassada a fase de habilitação, dentro do prazo de convocação para a assinatura do contrato, a empresa vencedora deverá apresentar comprovação de:

9.4.1.1. A licitante deverá apresentar declaração, datada e assinada por seu representante legal, de que, caso se sagre vencedora do certame, no momento da assinatura do contrato, disporá de profissionais com as seguintes certificações ou equivalentes:

a) No mínimo 02 (dois) técnicos profissionais capacitados e certificados na linha de produtos/serviços proposta;

b) Caso o fabricante não possua certificação específica para a linha de produtos, serão aceitos profissionais comprovadamente capacitados e aprovados em treinamento formal do fabricante.

c) A comprovação de que os profissionais compõem o quadro da licitante se fará mediante a apresentação de cópia da **Carteira de Trabalho (CTPS)** ou do contrato social da licitante, no caso de

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

sócio, ou **contrato de prestação de serviços** pelo prazo de vigência do contrato.

9.5. Garantia da Contratação (item 4.58 do TR)

9.5.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os Arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas a seguir:

9.5.1.1. Até 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, para contratações em geral, conforme art. 98 da Lei nº 14.133, de 2021;

9.5.1.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

9.5.1.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

9.6. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida ao fornecedor adjudicado, implica o reconhecimento de que:

9.6.1. referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133, de 2021;

9.6.2. a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas neste Edital;

9.6.3. a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133, de 2021 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.

9.7. Os prazos dos itens 9.2 e 9.3 poderão ser prorrogados, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

9.8. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

9.9. Na assinatura do contrato ou instrumento equivalente **será exigido o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal – Cadin** e a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste Edital, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

9.9.1. A existência de registro no Cadin constitui fator impeditivo para a contratação.

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

10. DOS RECURSOS

10.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

10.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

10.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

10.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

10.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

10.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

10.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

10.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

10.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

10.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

10.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

10.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

10.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, na sede do Conselho Federal de Medicina Veterinária, sediado em Brasília-DF, no SIA, Trecho 06, Lotes 130/140, CEP: 71205-060, nos dias úteis, no horário de 08:00 às 17:00.

11. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

11.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão durante o certame;

11.1.2. salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

11.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

11.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

11.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

11.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

11.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital.

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

11.1.4. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

11.1.5. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

11.1.6. fraudar a licitação;

11.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

11.1.7.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

11.1.7.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

11.1.7.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada.

11.1.8. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

11.1.9. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013.

11.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, após regular processo administrativo, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

11.2.1. advertência;

11.2.2. multa;

11.2.3. impedimento de licitar e contratar e

11.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

11.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

11.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

11.3.2. as peculiaridades do caso concreto;

11.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

11.4. A multa será recolhida no prazo máximo de até 15 (quinze) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

11.4.1. Para as infrações previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

11.4.2. Para as infrações previstas nos itens 11.1.4, 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7, 11.1.8 e 11.1.9, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

11.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

11.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

11.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 11.1.1, 11.1.2, 11.1.3 e 11.1.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

11.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7, 11.1.8 e 11.1.9, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021.

11.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 11.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022.

11.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

11.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

11.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis,

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

11.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

11.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

11.15. Para a garantia da ampla defesa e contraditório dos licitantes, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

11.15.1. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no Sicaf serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

12. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

12.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

12.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

12.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, exclusivamente, pelo seguinte e-mail: pregao@cfmv.gov.br.

12.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

12.5. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, nos autos do processo de licitação.

12.6. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

13.2. 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/Agente de Contratação/Comissão.

13.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

13.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

13.5. As normas disciplinadoras da licitação 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.

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

13.7. 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 na Administração.

13.8. 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.

13.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

13.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) - https://www.gov.br/pncp/pt-br, bem como no Portal do CFMV - https://www.cfmv.gov.br/licitacoes-e-contratos/.

13.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA.

APÊNDICE DO ANEXO I – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR.

ANEXO II – ORÇAMENTO ESTIMADO.

ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL.

ANEXO IV – MINUTA DE CONTRATO.

Brasília, 02 de julho de 2025.

ANA ELISA FERNANDES DE SOUZA ALMEIDA
Presidente do CFMV

FERNANDA SILVA VELOSO
Agente de Contratação
Portaria CFMV nº 34/2025

MAILLA DA SILVA ALI FONTES
Agente de Contratação
Portaria CFMV nº 34/2025

MARIA LUIZA DIAS MARTINS
Agente de Contratação
Portaria CFMV nº 34/2025

MICHEL DE LIMA
Agente de Contratação
Portaria CFMV nº 43/2025

VITOR HUGO DA SILVA RAMOS
Agente de Contratação
Portaria CFMV nº 34/2025

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA

LEI 14.133/2021

Serviços de Telefonia VoIP e Mensageria

Versão 6.1

1 CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de empresa especializada em Prestação de Serviços de Telefonia VoIP (Voz sobre IP) e Serviços de mensageria SMS e WhatsApp (message Broker), incluindo o fornecimento, a instalação, a parametrização, a migração, a portabilidade, a configuração, a ativação, o treinamento, o suporte técnico, a manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de peças e aparelhos, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento:

1.2 Tabela de quantitativos de serviços de Telefonia VOIP (Grupo único)

Grupo único - Solução de Telefonia VoIP							
Item	**Descrição/Especificação**	**Catser**	**Unidade de Medida**	**Qtde.**	**Valor Unitário**	**Valor Mensal**	**Valor 12 meses**
1	Serviço de Telefonia VoIP, incluindo: PABX VIRTUAL na nuvem, instalação, portabilidade, configuração, treinamento, suporte técnico, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN, para fixo e móvel, licença do Softphone e gravação de ramais.	4251	Assinatura Mensal, por Ramal, sob demanda	Até 120 (sob demanda)			
2	Serviço de Telefonia Fixo Comutado de longa distância **INTERNACIONAL**, de fixo para fixo e de fixo para móvel originadas do CFMV em Brasília/DF.	27839	Minutos	Até 30 min. (sob demanda)			
3	Aparelho HeadSet USB para PC (sob demanda)	18627	Unidades ativas por mês	Até 60 (sob demanda)			
4	Aparelhos VoIP fixo de mesa (tipo Bridge; PoE, com fonte; Cat.6, sob demanda)	18627	Unidades ativas por mês	Até 60 (sob demanda)			
					Total Grupo		

1.3 Tabela de quantitativos de serviços de Serviço de Mensageria (por item)

SERVIÇOS DE MENSAGERIA (MESSAGE BROKER) – (por item individual)							
Item	**Descrição/Especificação**	**Catser**	**Unidade**	**Qtde. Mensal Estimada.**	**Valor Unitário**	**Valor mensal**	**Valor 12 meses**
5	Serviço de Broker de Mensagens para SMS, incluindo: Instalação, configuração, migração, parametrização (via API REST).	26352	Mensagens enviadas	100.000			
6	Serviço de Broker de Mensagens para WhatsApp, incluindo: Instalação, configuração, migração, parametrização (via API REST).	26360	Mensagens enviadas	100.000			

1.4 Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como **comuns**, uma vez que a caracterização dos bens e serviços enseja definições objetivas com base em especificações usuais de mercado, conforme disposto no **art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021**, bem como a orientação recomenda-se que seja adotada a modalidade pregão, preferencialmente na forma eletrônica.

1.5 A vigência do contrato será de **36 (trinta e seis) meses**, prorrogáveis sucessivamente até o **limite de 10 (dez) anos**, conforme disposto nos Arts. 106 e 107 da Lei 14.133/2021, estando devidamente fundamentadas e justificadas as vantagens administrativas e econômicas no Estudo Técnico Preliminar.

2 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

2.1 Os serviços de telefonia VoIP estão dispostos em um lote único (ver tabela 1.2), enquanto os Serviços de Mensageria estão dispostos individualmente (ver tabela 1.3). Esta estrutura visa atender de maneira mais eficaz aos objetivos estratégicos do CFMV, além de otimizar custos e minimizar problemas relacionados aos chamados de suporte técnico.

Dos quantitativos dos Serviços

2.2 Os quantitativos dos serviços estão discriminados nas tabelas 1.2 e 1.3 do objeto deste instrumento. As quantidades foram estimadas a partir dos levantamentos de consumo e necessidades existentes no CFMV, bem como nas projeções para os próximos anos.

Dos serviços de instalação e configuração da solução de Telefonia VoIP (Grupo único)

2.3 Implementação de Solução Integrada de Telefonia Virtual IP em Nuvem, com disponibilização de ramais IP (incluindo configuração, treinamento e suporte técnico), Plano de Telefonia VoIP e cessão em locação de aparelhos de telefonia (sob demanda), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

2.4 Os serviços de instalação, reinstalação, migração e habilitação de telefonia VoIP serão prestados sob demanda, mediante a emissão da Ordem de Serviço (conforme modelo no Anexo B), após a assinatura do contrato, sem custos adicionais.

2.5 O fornecimento, instalação e configuração dos equipamentos incluirá também o fornecimento de headsets.

2.6 Todas as licenças necessárias para cada item e solução, sejam elas de software (permanentes ou por assinatura) ou de hardware, deverão estar incluídas nos serviços contratados, conforme especificado na Tabela 1.2 do Termo de Referência.

2.7 A contratada deverá acionar, acompanhar e prestar suporte ao processo de portabilidade numérica da operadora STFC para o novo plano contratado.

2.8 A contratada será responsável pela instalação dos telefones IP e pela configuração do sistema na sede do CFMV.

Das Especificações Técnicas da solução de telefonia VoIP (Grupo único)

2.9 A Solução deverá ser caracterizada como Telecomunicações Unificadas (UC) e Sistema de Telefonia Fixa Comutada Virtualizada em nuvem, composta por um conjunto de equipamentos e sistemas que executem funções de Controladora SIP, Media Gateway/Roteador IP/STFC/PSTN, *Session Border Controller* (SBC), Sistema de Administração/Gerenciamento.

2.10 A solução tem por objetivo principal obter as funcionalidades de comunicação interna e externa em todos os ramais VoIP, com garantia de segurança criptográfica e redundâncias em seus funcionamentos, permitindo a realização de ligações fixas locais e nacionais ilimitadas, e ligações entre ramais a custo zero, bem como ligações internacionais por tempo determinado.

2.11 Todos os equipamentos e sistemas fornecidos devem ser tecnicamente compatíveis entre si e homologados pela solução de PABX Virtual em Nuvem, a fim de garantir a interoperabilidade da Solução e a entrega de todas as suas funcionalidades, especialmente aquelas que são complementares ao protocolo SIP.

2.12 Deverá ser capaz de entregar ramais IP/SIP DDR (discagem direta a ramal) e ramais IP/SIP não DDR (ramais com apenas numeração interna), a serem utilizados para realização de chamadas telefônicas internas, via rede de dados já existente no CFMV, e chamadas telefônicas externas locais e nacionais ilimitadas, através da rede pública de telefonia (STFC/PSTN), integrando telefones de mesa (terminais telefônicos IP/SIP), computadores e smartphones, através de aplicativos que emulam o ramal com voz (Softphone) como solução de comunicação integrada de telefonia (PABX Virtual em Nuvem), de forma contínua.

2.13 A solução de telefonia IP deverá ser compatível com o padrão E.164 e permitir atualização para manutenção de compatibilidade com o plano de numeração telefônico brasileiro em caso de eventual alteração das normas definidas pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações).

2.14 Quando aplicável, os elementos que compõem a Solução devem ser compatíveis com as normas vigentes da área de telecomunicações publicadas pela ANATEL.

2.15 A proponente deverá possuir licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) junto a ANATEL para a prestação do objeto contratual.

2.16 O sistema de administração deverá possuir as seguintes características e estar licenciado para o uso destes recursos:

a) Deverá ser centralizado e gerenciar em um mesmo sistema os elementos da solução: Plataforma de Voz, Sistema de Comunicações Unificadas, Aparelhos Telefônicos IP e equipamentos de media gateways ou roteadores;

b) Deverá ser um sistema de administração com controle de acesso e privilégios de acordo com o perfil do administrador.

c) Suporte a administração via web;

d) Suporte a HTTPS como protocolo para interface de administração via web;

e) Suportar integração com bases de usuários via AD ou LDAP;

f) Suportar base de usuários local;

g) Geração e exportação de CDRs com informações sobre o originador, destino e data/hora da chamada, além do tipo de mídia da sessão (voz e vídeo) e taxa usada (kbps).

Da solução PABX Virtual em nuvem

2.17 A solução de PABX Virtual deverá ser em nuvem (Cloud) e baseada em protocolo SIP (*Session Initiation Protocol)*, conforme RFC 3261, incluindo serviço de telefonia STFC/PSTN (Serviço Telefônico Fixo Comutado).

2.18 Possuir tecnologia IP em nuvem com Softphone ou WebPhone (Web RTC);

2.19 Todos os elementos da Solução como Gateways, rotadores, adaptadores ATA, Servidores, entre outros, devem interoperar utilizando apenas SIP, conforme RFC 3261.

2.20 Será admitido o uso de funcionalidades extras do fabricante encapsuladas no protocolo SIP.

2.21 Será admitido que equipamentos (gateways, roteadores etc.) sejam utilizados para conversão de protocolos SIP com outras tecnologias de entroncamento com a STFC/PSTN;

2.22 Será admitido que equipamentos (gateways, roteadores etc.) sejam gerenciados de forma centralizada via protocolo padrão H.248, especificamente para esta função de gerenciamento, desde que mantenha toda a comunicação baseada no protocolo SIP, conforme RFC 3261.

2.23 A solução deverá seguir o plano geral de metas da Anatel e possuir números válidos na rede nacional de telefonia do tipo discagem direta a ramal (DDR).

2.24 Solução deverá permitir o encaminhamento de chamadas, programada por número telefônico em caso de falha na rede para qualquer outro destino telefônico como por exemplo um outro número fixo ou um número celular.

2.25 Deverá suportar roteamento das chamadas oriundas da rede pública de telefonia (STFC/PSTN), de outros sistemas internos interligados via IP, ou de dispositivos SIP integrados à Solução;

2.26 O datacenter que hospedará a solução PABX Virtual em Nuvem deverá ser situado em território brasileiro.

2.27 Deverá garantir o funcionamento da Solução com as principais marcas e modelos de Telefones IP/SIP e/ou Adaptadores para Telefones Analógicos (ATA) de mercado, sejam de fabricação nacional ou estrangeira, que utilizem o protocolo SIP padrão definido pela RFC 3261 e obedeçam aos requisitos de segurança especificados neste Instrumento.

2.28 Será admitido que o Softphone e que a lista de terminais IP homologados pela Solução faça uso de funcionalidades extras do protocolo SIP.

2.29 A Solução deverá garantir que, pelo menos, terminais IP/SIP padrão de mercado (RFC 3261) funcionem, mesmo com funcionalidades básicas limitadas.

2.30 Deverá ser responsável pelo controle de sessões, facilidades de telefonia, funções de roteamento, seleção e busca de gateways, tradução de endereços e bilhetagem de todas as chamadas.

2.31 Deverá suportar integrações com serviços de rede DNS, DHCP e NTP (NTP ou SNTP).

2.32 Deverá suportar crescimento ilimitado usuários/ramais licenciados, bastando para este aumento a aquisição e ativação das licenças de usuários/ramais adicionais.

2.33 A solução deverá ser independente dos dispositivos de rede, ou seja, deverá garantir as mesmas funcionalidades, independente do fabricante dos ativos de rede que a Contratante já possua.

2.34 Deverá possuir recursos de classificação e marcação de pacotes, de forma que seja possível realizar a priorização do tráfego de voz através da aplicação dos principais mecanismos de QoS (Quality of Service) com base em endereços de IP de origem/destino, portas TCP (Transmission Control Protocol)/UDP (User Datagram Protocol) de origem e destino ou seguindo os padrões recomendados de ToS (Type of Service), DSCP (Differentiated Services Code Point) e campo CoS (Class of Service) do pacote Ethernet.

2.35 Todo o provisionamento dos telefones IP deverá ser feito de forma automatizada na mesma solução, de tal forma que não seja necessário digitar as credenciais de autenticação do SIP nos telefones e nem nos portais de administração dos telefones IP.

2.36 Deverá permitir a interoperabilidade e a comutação tradicional com a Rede de Telefonia Pública comutada (STFC).

2.37 A interconexão com a STFC deverá obedecer aos padrões de sinalização de troncos digitais vigentes no Brasil (Integrated Services Digital Network – ISDN e R2 Digital – R2D).

2.38 Todo o tráfego de voz deverá ser prioritariamente através do protocolo G.729 (qualquer das variações G.729, G.729A, G.729B ou G.729AB) e o fall back para G.711.

Das características da Central Telefônica

2.39 Disponibilizar portal web para administração dos serviços com pelo menos 2 níveis de administração: Nível Administrador e nível Ramal.

2.40 Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades do mesmo DDD.

2.41 Desvio de chamadas - deverá ser suportado os desvios incondicionais, por ocupado, por não atendimento e indisponível, com suporte para ativação/desativação remota de desvios.

2.42 Chamada em espera – permitir em Espera ou Recuperar Automaticamente uma Chamadas.

2.43 Música para chamadas em retenção e em espera, devendo ser permitido o upload das músicas pelo portal de administração.

2.44 Conferência, com no mínimo 5 usuários.

2.45 Cadeado eletrônico – Solicita código para fazer chamadas.

2.46 Não perturbe – deverá permitir o bloqueio de chamadas recebidas internas, externas e a cobrar por terminal.

2.47 Bloqueio de chamadas originadas LDN (longa distância nacional), LDI (longa distância internacional), de chamadas para celular e de Chamadas para 0300, 0500 e 0900 por terminal.

2.48 Transferência de chamadas.

2.49 Captura direta.

2.50 Retorno automático de chamada.

2.51 Discagem rápida discando as teclas de 0 a 9.

2.52 Caixa Postal.

2.53 Toque simultâneo/paralelo, com possibilidade de ativação remota do toque paralelo para busca do usuário.

2.54 Identificação do número chamador (BINA).

2.55 Identificação do número conectado.

2.56 Restrição de identificação do número de origem.

2.57 Estacionamento de chamadas (call park).

2.58 Grupo de captura.

2.59 Agenda centralizada pessoal.

Dos Relatórios de chamadas e tarifação

2.60 A solução deverá disponibilizar relatório de chamadas e de tarifação gerados por ramal, por localidade e por centro de custo.

2.61 A utilização dos sistemas de relatórios pelos usuários, gestores do contrato e fiscais tem objetivo esporádico de emissão de relatórios.

2.62 Deverá ser possível selecionar dia de início e término para geração do relatório.

2.63 Relatórios devem informar número de origem, número de destino, início da chamada, duração e custo.

2.64 Os relatórios devem ser disponibilizados através de um Portal Web.

2.65 O acesso deverá ser disponível pelo usuário do ramal, para obtenção de suas próprias contas.

2.66 Os relatórios devem ser armazenados por um período mínimo de 12 meses;

2.67 Os relatórios devem ter a possibilidade de exportação em formato CSV, PDF, TXT;

Do serviço de Softphone

2.68 O Softphone será para uso exclusivo de telefonia (voz), não sendo exigidos recursos de videoconferência;

2.69 A CONTRATADA deverá atender a pelo menos uma das três opções (a seu critério):

a) Fornecer Softphone da mesma fabricante da Solução PABX Virtual em Nuvem (Softphone próprio), sem necessidade de comprovações de homologação através de atestados, certificados ou carta do fabricante da Solução PABX Virtual em Nuvem, apenas declarado pela CONTRATADA e com comprovação averiguada pela Contratante;

b) Fornecer Softphone de marca diferente, mas homologado pela Solução PABX Virtual em Nuvem, sendo que, neste caso, deverá comprovar, através de atestados, certificados ou carta do fabricante da Solução PABX Virtual em Nuvem, que o Softphone possui homologação com a Solução PABX Virtual em Nuvem, cumpre todos os requisitos de segurança e adere a todas as funcionalidades exigidas neste Instrumento;

c) Integrar ao Microsoft Teams para uso como Softphone da solução.

2.70 Optando por fornecer Softphone próprio ou homologado pela Solução PABX Virtual em Nuvem (alternativas a e b), software deverá:

a) Possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10, iOS 10 ou superior e Android 9 ou superior;

b) Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);

c) Permitir que o usuário do Softphone possa definir seu status de presença, como status de ocupado, disponível, ausente, offline e em reunião;

d) Ativar o status de ocupado do Softphone automaticamente quando o usuário estiver numa chamada telefônica em outro dispositivo (terminal IP ou Softphone);

e) Indicar se o usuário está conectado com o dispositivo móvel;

f) Permitir ao usuário ter a capacidade de monitorar em seu cliente Softphone o estado de presença dos Contatos da organização (integrados a solução) e que utilizem o mesmo Softphone;

g) Suportar que o usuário cadastre dispositivos / telefones de contato;

h) Suportar que um mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (terminal IP ou Softphone).

2.71 Optando por integrar a solução para uso do Microsoft Teams como Softphone, a CONTRATADA deverá:

a) Fornecer, sem custos adicionais à Contratante, o licenciamento Phone System da Microsoft (que permite a conexão de central telefônica com o Microsoft Teams) nas quantidades e ativações exigidas neste Instrumento para o uso da licença de Softphone;

b) Prover, às suas custas, toda integração com a Solução PABX Virtual em Nuvem ofertada e o Microsoft Teams (na nuvem da Microsoft);

c) Prover e manter, às suas custas, links de dados para tráfego de voz entre a Solução PABX Virtual em Nuvem ofertada e o Microsoft Teams (na nuvem da Microsoft) com as qualidades de serviço e disponibilidade exigidas neste Instrumento.

2.72 Os ramais que estiverem funcionando via Softphone deverão ser interconectados e gerenciados pela solução de PABX Virtual em Nuvem da seguinte maneira:

a) Quando em uso através da rede corporativa do CFMV - através dos equipamentos Media Gateway/Roteador IP/PSTN fornecidos pela CONTRATADA ou através de conexão IP direta e criptografada com solução de Session Border Controller (SBC) ou conexão direta nativa da Solução.

b) Quando fora da rede corporativa do CFMV e conectado à Internet - através de conexão IP direta e criptografada com solução de Session Border Controller (SBC) ou conexão direta nativa da Solução.

Dos requisitos de Segurança

2.73 A Solução deverá possuir mecanismos de segurança, com suporte às características apresentadas a seguir e estar licenciada para uso destes recursos:

a) O acesso ao sistema por motivo de gerenciamento deverá ser protegido através de métodos de autenticação seguro.

b) Suporte a log de eventos;

c) Rastreamento para auditoria de segurança;

d) Suporte a log de segurança com informações para detecção de incidentes e violações de acesso;

e) Suporte para mecanismo de privacidade para SIP, conforme RFC 3323;

f) Deverá implementar criptografia para telefones SIP e estar licenciado para todos os ramais SIP da Plataforma de Voz;

g) Deverá possuir serviço de firewall interno;

2.74 Deverá implementar mecanismos de proteção contra-ataques de negação de serviço, tais como:

a) Finger of death;

b) Packet replay attack;

c) Gratuitous ARPs;

d) Oversizes packets;

e) SYN floods;

f) Ping floods;

g) DoS (Denial of Service).

2.75 Suporte para proteção conta vírus, worms e trojans;

2.76 Suporte para criptografia de mídia através de SRTP (Secure Real-time Transport Protocol);

2.77 Suporte para criptografia de sinalização através de TLS v1.2 ou superior;

2.78 A criptografia deverá funcionar mesmo nos casos de sobrevivência remota;

2.79 Todas as ligações entre telefones IP deverão ser criptografadas, seja ponto-a-ponto, seja em conferência, dentro de uma mesma localidade e entre localidades;

2.80 Para ligações entre telefones IP e TDM, a criptografia da mídia ocorrerá até o gateway/ata no qual o dispositivo TDM está conectado;

2.81 Por segurança, as sessões deverão ser automaticamente desconectadas depois de um período de inatividade;

2.82 O sistema deverá permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de usuários, bem-sucedidas ou não;

2.83 Para proteção dos dados, o sistema deverá ter a habilidade para armazenar cópias (backup) das informações de configuração críticas incluindo informações de autenticação e bilhetagem em sistemas externos.

Dos entroncamentos com a PSTN (STFC)

2.84 A solução como um todo deverá funcionar associada à instalação de troncos SIP, E1, ou outras tecnologias de entroncamento com a rede pública de telefonia (STFC/PSTN), sendo que esses troncos devem fornecer a quantidade mínima de canais, conforme tabela 1.2 do objeto do Termo de Referência.

2.85 A quantidade mínima de canais corresponde à quantidade mínima de ligações telefônicas simultâneas que poderá receber ou efetuar para rede pública de telefonia, ou seja, "DE" e "PARA" números de telefones externos (que não sejam telefones ou ramais que fazem parte da Solução ofertada).

2.86 Não haverá impedimento caso a CONTRATADA opte por instalar mais canais de comunicação que a quantidade mínima exigida, mas não poderá instalar menos que a quantidade mínima exigida por unidade (conforme Tabela 1.2).

2.87 Não se confunde a quantidade mínima de canais de ligações externas (DE e PARA) com a quantidade de ligações internas entre ramais do CFMV através da rede de dados corporativa em SIP/VoIP.

2.88 Fica a critério da CONTRATADA a tecnologia que utilizará para entroncamento com a STFC/PSTN, desde que garanta que as quantidades mínimas de canais (Tabela 1.2) suportem o mesmo número correspondente em ligações simultâneas DE e PARA telefones externos (que não sejam números de telefone ou ramais já integrados na Solução).

2.89 A entrega de numeração telefônica, portabilidade de números existente e o entroncamento da unidade do CFMV com a rede pública de telefonia é de responsabilidade da CONTRATADA, independente da tecnologia utilizada (SIP, E1, analógica, etc);

2.90 Equipamentos (Media Gateway, Roteadores, SBC, etc.) fornecidos pela CONTRATADA deverão interligar os ramais IP/SIP à solução de PABX Virtual em Nuvem e à STFC/PSTN.

Da Gravação De Chamadas

2.91 Deverá armazenar as gravações por um período mínimo de 30 dias corridos;

2.92 O sistema de gravação deverá ser ativado ou desativado de acordo com a solicitação do CFMV;

2.93 Deverá possuir licenciamento para o quantitativo contratado;

2.94 O sistema de gravação deverá possuir a capacidade de gravar todos os equipamentos IP em utilização;

2.95 O sistema deverá prover algoritmos de compressão de voz de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz;

2.96 A solução empregada, quando solicitada pelo CFMV, deverá gravar, comprimir e armazenar o áudio em ambiente on-line para futuras pesquisas e reproduções das gravações, podendo a Contratada, ao final do dia, transferir os arquivos para servidor ou conta de armazenamento on-line de propriedade do CFMV, cabendo a este a guarda dos arquivos;

2.97 Os arquivos das gravações deverão identificar origem e destino das ligações;

2.98 O sistema de gravação deverá possibilitar que o supervisor encontre de forma rápida e eficiente, os arquivos de gravação;

2.99 Deverá permitir consulta de gravação através de software fornecido ou interface web;

2.100 O sistema deverá possuir níveis de acesso (senhas) diferenciados para operação e permitir a criação de níveis "customizados";

2.101 O sistema de gravação deverá possibilitar aos usuários autorizados pesquisar/reproduzir facilmente as gravações através da utilização de vários filtros, dentre os quais: data, número discado, hora, ramal (PA), comentários, nome do agente, número do chamador, canal, de forma rápida e eficiente, sem prejuízo da operação normal do sistema

2.102 Deverá detectar automaticamente a amostra, comprimir e armazenar o áudio em mídias on-line e off-line para futura pesquisa e reprodução das gravações;

2.103 Possuir sistema de backup em locais externos, inclusive com possibilidade de integração com a infraestrutura disponível no ambiente da Contratante;

2.104 A gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso;

2.105 Deverá a visualização ser, diretamente na tela de operação da estação de supervisão, o status da operação de cada canal (gravando, desativado ou inativo) e da taxa de ocupação do disco rígido;

2.106 O sistema de gravação deverá prover backup automático das gravações quando um dos fatores abaixo ocorrerem:

a) Agenda diária, no mínimo, com horários definidos;

b) Solicitação direta do administrador do sistema;

c) O sistema de gravação deverá possibilitar aos usuários autorizados pesquisar/reproduzir facilmente as gravações, através da utilização de vários filtros, dentre os quais: data, número discado, hora, ramal (PA), nome do agente, número do chamador, canal, de forma rápida e eficiente, sem prejuízo da operação normal do sistema;

d) O sistema de gravação deverá possibilitar a reprodução da conversação gravada, via rede.

Recurso de Sobrevivência / Redundância

2.107 A contratada deverá configurar a solução de VoIP e PABX na nuvem de tal forma que possa utilizar os dois links de comunicação com a Internet do CFMV, a fim de que haja uma contingência para a entrega dos serviços em caso da indisponibilidade de um deles.

2.108 A contratada também deverá possuir sistema de redundância para o caso de falha do PABX na nuvem.

Dos Aparelhos VoIP (sob demanda)

2.109 A contratada deverá fornecer, em regime de locação, Telefones **VoIP com PoE** (Power over Ethernet) para permitir receber energia diretamente do cabo de rede (PoE) com a opção de usar uma fonte de alimentação externa quando necessário.

2.110 **Fonte inclusa**: Fonte de alimentação externa com entrada 100-240 VCA 50-60 Hz.

2.111 O aparelho deverá ser do tipo **fixo,** de mesa.

2.112 Usar tecnologia de **Bridge,** com no mínimo, duas portas **RJ45** Ethernet 10/100/1000, com suporte a **Cat.6**;

2.113 Possuir porta **RJ9** ou **P2/P3** ou **USB** para Headset;

2.114 **Viva-voz**: Permitir que o usuário fale e ouça sem precisar segurar o telefone.

2.115 **Display Luminoso**: Facilitar a visualização das informações exibidas no telefone.

2.116 **Agenda**: Permitir armazenar nomes e números para fácil acesso.

2.117 **Registro de Chamadas**: Manter um registro de chamadas realizadas e recebidas.

2.118 **Discagem Rápida:** Permitir que o usuário disque números frequentemente chamados rapidamente.

2.119 **Codecs suportados**: Suportar vários codecs, como G.711, G.723, G.726, G.729 e GSM1.

2.120 **Idioma**: Português do Brasil (PT-BR) para todas informações apresentadas ao usuário.

2.121 **Funções Adicionais**: Incluir recursos como transferência de chamadas, desvios, conferência e chamada em espera (hold), mudo (mute), ajuste do volume da campainha, retorno aos padrões de fábrica, reinicialização, teclas programáveis.

2.122 **Compatibilidade**: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, TR-069, 802.1x, 802.1Q (VLAN tagging), TLS, SRTP, IPv6, permitir configuração de rede manual ou automática de DHCP, permitir sincronização de data e hora usando SNTP.

Dos Headsets

2.123 A contratada deverá fornecer, em regime de locação, aparelhos Headsets individuais, com única unidade articular, aro (suporte superior) deve ser flexível e ajustável de forma a adaptar-se perfeitamente a qualquer formato de cabeça e possuir fixação firme e confortável do fone à cabeça do atendente e haste de microfone ajustável de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça;

2.124 Interface Plug and Play USB;

2.125 Processador Digital de Sinal;

2.126 Difusão de áudio digital;

2.127 Fone de ouvido monoauricular, com possibilidade de alternância entre os lados direito e esquerdo;

2.128 Proteção contra aumentos instantâneos de som;

2.129 **Microfone**: mono; hiper-cardióide com isolamento de ruído;

2.130 Comandos de volume e função "mudo" no cabo;

2.131 Interface USB;

2.132 Compatibilidade com SoftPhones e Skype;

2.133 Reconhecimento de voz (16 bits/48kHz);

2.134 Sistema de ajuste rápido, braço ajustável e maleável, garantindo uma colocação perfeita na cabeça, além de facilitar a guarda do dispositivo.

Dos Serviços Específicos da Solução de Mensageria SMS e WhatsApp

Do Objetivos

2.135 Implementação de Serviços de Envio de Mensagens Instantâneas do tipo SMS (*Short Message Service*) e mensagens do aplicativo de WhatsApp, por meio de contrato com uma empresa integradora "broker", que recebe as mensagens e as direciona para as operadoras concessionárias e aparelhos de celulares, compreendendo a integração (via API REST) com os sistemas e aplicações do CFMV, bem como o gerenciamento e suporte técnico, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

2.136 Envio de mensagens SMS e WhatsApp para aparelhos móveis sem restrição a qualquer das operadoras de telefonia celular do Brasil, independentemente do estado territorial de origem do aparelho.

Da Definição de "Message Broker"

2.137 Um **message broker** é um software que possibilita que aplicativos, sistemas e serviços se comuniquem e troquem informações. Ele faz isso convertendo mensagens entre protocolos de mensagens formais. Essa conversão permite que serviços interdependentes "conversem" uns com os outros diretamente, mesmo que tenham sido criados em linguagens diferentes ou tenham sido implementados em plataformas distintas.

Dos serviços de instalação e configuração da solução de Mensageria

2.138 Os serviços de instalação, parametrização (via API REST), reinstalação, migração, habilitação dos Serviços de Mensageria (*message Broker*) serão prestados sob demanda, mediante a emissão da Ordem de Serviço (conforme modelo no Anexo B), após a assinatura do contrato, sem custos adicionais.

2.139 Todas as licenças ofertadas para cada item e cada solução, sejam quais forem (softwares permanentes, de subscrição ou hardwares), devem estar precificadas e inclusas nos itens de serviços contratados das Tabela 1.3 do Termo de Referência.

Das Especificações Técnicas do Serviço de Mensageria SMS e WhatsApp

2.140 A empresa prestadora dos serviços deve fornecer acesso uniforme e integralizado para toda a demanda de envio de mensagens independentemente da operadora do destinatário, sendo a empresa prestadora responsável pelo gerenciamento, transmissão de mensagens de texto para celulares e suporte técnico.

2.141 Quando aplicável, os elementos que compõem a Solução devem ser compatíveis com as normas vigentes da área de telecomunicações publicadas pela ANATEL.

2.142 A proponente deverá possuir licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) junto a ANATEL para a prestação do objeto contratual.

2.143 A solução de Broker de mensagens instantâneas deve possibilitar que aplicativos, sistemas e serviços se comuniquem e troquem informações;

2.144 Deverá converter mensagens entre protocolos de mensagens formais, permitindo que serviços interdependentes "conversem" uns com os outros diretamente, mesmo que tenham sido criados em linguagens diferentes ou tenham sido implementados em plataformas distintas;

2.145 A contratada deverá fornecer módulos de software no *middleware* de sistema de mensagens ou em soluções MOM (*middleware* orientado por mensagens);

2.146 A contratada deverá fornecer aos desenvolvedores um meio padronizado de lidar com o fluxo de dados entre os componentes dos sistemas e aplicativos, permitindo que eles se concentrem na lógica central.

2.147 A solução deverá possuir as seguintes características:

Validação e Roteamento de Mensagens:

a) Deverá validar, armazenar, rotear e entregar mensagens aos destinos apropriados;

b) Deverá atuar como intermediário entre os aplicativos, permitindo que os remetentes emitam mensagens sem saber onde estão os destinatários, se eles estão ativos ou não, ou quantos deles existem;

c) Deverá facilitar o desacoplamento de processos e serviços dentro dos sistemas.

Fila de Mensagens:

a) Deverá fornecer armazenamento confiável de mensagens e entrega garantida, por meio de uma estrutura de fila de mensagens;

b) As mensagens deverão ser armazenadas na ordem exata em que foram transmitidas e permanecerem até que o recebimento seja confirmado.

Comunicação Assíncrona:

a) Deverá possibilitar mensagens assíncronas, que se refere à comunicação entre aplicativos.

b) Deverá evitar a perda de dados valiosos permitindo que os sistemas continuem funcionando mesmo quando houver problemas de conectividade intermitente ou latência comuns em redes públicas.

c) Deverá garantir que as mensagens sejam entregues uma vez (apenas uma) e na ordem correta em relação a outras mensagens.

Sistema de Mensagens Ponto a Ponto:

a) As mensagens serão enviadas de um remetente para um destinatário específico, com um relacionamento de um a um.

Segurança e Privacidade:

a) A solução deverá manter a privacidade dos dados dos clientes/usuários.

b) Deverá possuir criptografia de ponta a ponta para proteger as mensagens.

Suporte Técnico e Personalização:

a) A contratada deverá fornecer suporte técnico eficiente (proativo e reativo), conforme detalhado no item "Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico" neste documento;

b) A solução deverá permitir a personalização das mensagens para se adequar à identidade do CFMV.

Escalabilidade:

a) A solução deve ser escalável para atender ao aumento da demanda.

Relatórios de Entrega:

a) Implementar **PDU** (Protocol Data Unit) de Entrega:

- Quando o SMPP enviar uma mensagem para o destinatário, ele receberá uma PDU de entrega (DELIVER_SM) do servidor SMSC (Short Message Service Center).
- Essa PDU conterá informações sobre a entrega, incluindo o status (entregue, não entregue, etc.) e o horário da entrega.

b) Implementar a Opção de Solicitação de Relatório de Entrega:

- O remetente poderá incluir uma opção no PDU de envio (SUBMIT_SM) para solicitar um relatório de entrega.
- Se essa opção estiver ativada, o servidor SMSC enviará uma PDU de entrega com o status da mensagem após a entrega.

c) Status de Entrega:

- O status de entrega pode ser "DELIVERED" (entregue), "UNDELIVERABLE" (não entregue), "EXPIRED" (expirado) ou outros, dependendo das circunstâncias

3 FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1 O objeto da contratação está previsto no **Plano de Contratações Anual 2025**, conforme detalhamento a seguir:

3.1.1 ID PCA no PNCP: **00119784000171-0-000001/2025**

3.1.2 Data de publicação no PNCP: **02/10/2024**

3.1.3 Id do item no PCA: **162**

3.1.4 Classe/Grupo: **serviços de telefonia fixa comutada (STFC), Telecomunicações móveis (SMP) e telecomunicações satelitais.**

3.1.5 Identificador da Futura Contratação: **389185-167/2025**

Da Natureza dos serviços

3.2 Os serviços objeto desta contratação são de natureza continuada, tendo em vista que sua finalidade é atender à necessidade permanente da Administração, cuja interrupção pode comprometer a continuidade das atividades do CFMV. É evidente, ainda, a necessidade do pleno funcionamento da solução para os serviços e atividades de competência do Conselho, conforme disposto no Art. 106 da Lei 14.133/2021.

Das Necessidades de uma Solução de Telefone VoIP

3.3 Os serviços de telefonia são essenciais ao CFMV, pois visa manter a comunicação interna e externa com a disponibilização de canais de comunicação com os profissionais de medicina veterinária, zootecnistas e demais cidadãos.

3.4 É imprescindível garantir a continuidade na prestação desses serviços de telefonia, bem como de toda a infraestrutura necessária ao pleno funcionamento dos equipamentos, uma vez que a sua interrupção impacta diretamente na qualidade dos serviços prestados pelo CFMV.

3.5 A prestação do serviço telefônico é considerada fundamental ao CFMV, dada a importância desses serviços para a comunicação do órgão junto à sociedade, bem como atender às necessidades do ambiente de atuação na comunicação com associados, funcionários, prestadores de serviços e fornecedores em geral, incluindo:

a) **Comunicação interna eficiente**: Um sistema telefônico local permite que os colaboradores se comuniquem entre si por meio de ramais internos. Isso é

fundamental para a coordenação de tarefas, resolução de problemas e tomada de decisões.

b) **Atendimento ao cliente**: Entidades precisam de um sistema de telefonia confiável para atender chamadas de clientes/usuários. Isso inclui suporte, consultas de informações, agendamento de serviços e muito mais. Um sistema local garante que as chamadas sejam atendidas prontamente.

c) **Conexão com o mundo externo**: Além da comunicação interna, as entidades precisam se conectar com fornecedores, parceiros e clientes/usuários externos. Um sistema telefônico local permite fazer chamadas para números externos.

Das Necessidades do Serviço de "Message Broker"

3.5.1 O CFMV necessita encaminhar as mensagens originárias das suas aplicações corporativas para os destinatários cadastrados em sua base, utilizando tecnologia de SMS e WhatsApp, como alternativa ao sistema de E-Mails, de acordo com as necessidades e definições pré-estabelecidas pela área de negócio.

3.5.2 O quantitativo de mensagens máximas estimadas está definido na tabela 1.3, sem restrição de dias e horários.

3.5.3 A contratada deverá prover um sistema de segurança quanto a ataques de falsificações, inundações e qualquer outro meio de contaminação dos serviços, a fim de preservar os clientes/usuários do sistema CFMV/CRMVs de recebimento de mensagens ilícitas, *fake News*, entre outras.

Das motivações da contratação do Grupo (Solução de Telefonia VoIP):

3.6 O sistema de Telefonia do CFMV encontra-se obsoleto e limitado devido ao uso de uma central telefônica analógica, sem contrato de manutenção e suporte técnico. Essa central telefônica foi adquirida há vários anos e, atualmente, vendo sendo mantida em caráter emergencial pelos próprios funcionários do CFMV, sem a possibilidade de expansão, atualização e troca de peças, estando os serviços em risco de interrupção a qualquer instante.

3.7 Esta contratação visa assegurar a continuidade da prestação contínua de serviço telefônico fixo comutado do CFMV, bem como ampliar os serviços de telefonia, implantando novas tecnologias de mercado, agregando funcionalidades e recursos, a fim de alcançar melhorias nas comunicações entre o CFMV e os CRMVs, profissionais médicos-veterinários, zootecnistas, órgãos e entidades públicas e privadas nacionais e internacionais.

3.8 O uso da tecnologia VoIP (Voice over Internet Protocol) oferece várias vantagens para se melhorar a comunicação e otimizar os processos:

3.8.1 **Redução de Custos:** O VoIP geralmente é mais econômico do que a telefonia tradicional. Ele permite cortar gastos com ligações por minutos, concentrando-se apenas no serviço e no pacote mensal de internet que a entidade já paga.

3.8.2 **Facilidade na Instalação**: A instalação do VoIP é simples, pois não requer hardware específico ou cabeamento complexo. Toda a estrutura pode estar na nuvem, dependendo apenas da conexão com a internet.

3.8.3 **Escalabilidade**: Se a entidade crescer e precisar de mais ramais, a expansão pode ser feita rapidamente, alterando licenças ou adicionando ramais à configuração do produto utilizado.

3.8.4 **Mobilidade**: Com o VoIP, é possível manter o contato com clientes/usuários de qualquer lugar, desde que haja uma conexão com a internet.

3.8.5 **Diversidade de Uso**: O VoIP oferece várias opções para fazer chamadas, incluindo aplicativos de computador, navegadores da web, dispositivos móveis e telefones IP.

3.8.6 **Integração com Recursos Empresariais**: O VoIP pode ser integrado a softwares de mercado, centralizando dados e facilitando o acompanhamento de métricas.

3.8.7 **Qualidade de Chamadas**: O VoIP oferece qualidade comparável ou superior às chamadas telefônicas tradicionais, além de recursos avançados.

3.8.8 **Portabilidade**: Com o VoIP, as entidades podem integrar computadores ao sistema telefônico, proporcionando um excelente desempenho de serviço.

3.9 Em resumo, o VoIP é uma solução flexível, econômica e eficiente para melhorar a comunicação do órgão.

Das motivações da contratação do Serviço de Mensageria SMS/WhatsApp:

3.10 O CFMV possui diversos sistemas corporativos que necessitam de enviar mensagens de alerta e avisos para os usuários desses sistemas. Atualmente os envios dessas mensagens está limitado ao sistema de correio eletrônico (e-Mails). Nesse contexto, o serviço de correio eletrônico fica sobrecarregado, além de ser o único método de envio de mensagens, tornando assim, um ponto fraco na interação com os usuários.

3.11 O CFMV possui diversos sistemas corporativos (SISCAD, INOFISC, SUAP, etc) que fornecem acesso a um conjunto de dados pessoais de médicos veterinários, zootecnistas e empresas/órgãos, como dados de pagamento (anuidades), verificação de pendências, ART, dentre outros.

3.12 Esses sistemas e aplicações necessitam enviar mensagens de avisos, alertas, informações, além de uma segunda verificação da identidade do usuário por meio do envio de um código de autenticação para o e-mail pessoal, quando este solicita a troca da senha. A validação através do e-mail pessoal como única alternativa para a dupla verificação tem se mostrado parcialmente inapropriada, em função da dificuldade de acesso à caixa pessoal de e-mail, principalmente para profissionais que não utilizam celulares para ler os e-Mails.

3.13 Portanto, a presente contratação visa facilitar e ampliar as formas de comunicação, proporcionando ao CFMV um meio ágil, com abrangente capilaridade, e que facilite o alcance em massa dos usuários do sistema CFMV/CRMVs, para os quais se destinarão as mensagens informativas.

Das justificativas para a contratação do Grupo (Solução de Telefonia VoIP):

3.14 O CFMV necessita de uma solução de telefonia que seja capaz de integrar o sistema tradicional de telefonia fixa (STFC/PSTN) com as novas tecnologias de comunicação, permitindo expandir seus ramais e recursos, por meio de uma central telefônica moderna, virtual e na nuvem, garantindo qualidade, flexibilidade, com reposição de peças e aparelhos, além de contar com suporte técnico especialista.

3.15 Necessidade de aumento da estabilidade, disponibilidade e capacidade dos Serviços do CFMV, aumentando a sua eficiência, eficácia e efetividade na prestação de serviços à sociedade.

3.16 Diminuição dos riscos de indisponibilidade no serviço essencial de telefonia.

3.17 Modernização do parque tecnológico e de comunicação de acordo com o planejamento estratégico do órgão.

3.18 Com esta nova contratação não será mais necessário manter o contrato atual com a operadora de telefonia fixa, haja vista que esta solução abrangerá os serviços que estão sendo fornecidos pela atual operadora de telefonia.

3.19 Do recurso de gravação de ramais:

3.19.1 Dentre os recursos interessantes incluídos no serviço de Telefonia VoIP é a possibilidade de gravação de ramais. As principais vantagens e justificativas para se utilizar desse recurso são:

a) **Registro e Monitoramento**: A gravação de chamadas permite registrar conversas telefônicas para fins de auditoria, treinamento, resolução de disputas e conformidade com regulamentações.
b) **Qualidade do Atendimento**: A análise das gravações ajuda a avaliar a qualidade do atendimento ao cliente/usuário, identificar áreas de melhoria e garantir que os operadores sigam os procedimentos corretos.
c) **Segurança**: A gravação pode ser usada como evidência em casos de ameaças, assédio ou outras situações de segurança.
d) **Treinamento e Desenvolvimento**: As gravações podem ser usadas para treinar novos colaboradores e melhorar as habilidades de comunicação.
e) **Compliance**: Em setores regulamentados, como saúde e finanças, a gravação é necessária para cumprir requisitos legais e regulatórios.
f) **Análise de Dados**: As gravações podem ser analisadas para obter insights sobre padrões de chamadas, volume de tráfego e eficiência operacional.

Das justificativas para a contratação do Serviço de Mensageria SMS/WhatsApp:

3.20 O principal canal de comunicação direta com os usuários dos sistemas corporativos do CFMV é o e-Mail. Por meio do serviço de correio eletrônico os usuários recebem notificações, senhas, códigos, avisos de vencimento, entre outras comunicações.

3.21 Existe uma dependência sistêmica e crítica com o sistema de correio eletrônico. Ou seja, se o sistema de correio eletrônico falhar, praticamente não há outra alternativa para uma comunicação efetiva entre Sistemas/Usuários, exceto quando esses sistemas possuem uma versão de aplicativo móvel de celular. Além disso, o uso de e-Mails não é a melhor opção para todos os usuários, pois muitos deles têm dificuldades para receber e-mails no celular.

3.22 O intuito de se contratar um serviço de envio de mensagens de SMS e WhatsAPP é para aumentar as possibilidades de comunicação entre Sistemas/Usuários, bem como prover um mecanismo alternativo de comunicação a fim de aliviar a sobrecarga e a dependência do sistema de correio eletrônico.

3.23 O sistema de arrecadação, por exemplo, precisa de expandir o seu alcance de comunicação com os seus usuários, uma vez que muitos deles não honram os seus pagamentos simplesmente porque não se lembram de quando são devidos. Com a implementação de notificações e avisos através de SMS/WhatsApp, pretende-se chegar a um maior número de usuários, proporcionando-lhes alternativas de comunicação diretas e eficazes.

3.24 Justifica-se também a contratação do serviço de mensageria por SMS/WhatsApp por causa da implantação do **Domicílio Tributário Eletrônico (DT-e).** Esse novo sistema de comunicação substituirá o envio de cartas registradas com aviso de recebimento – AR (via ECT-correios), por um sistema eletrônico de mensagens, especialmente o e-Mail. Entretanto, o SMS/WhatsApp poderá ser usado para reforçar essas comunicações. Maiores detalhes sobre o **DT-e** estão descritos a seguir neste instrumento.

Das justificativas para agrupamentos de alguns itens

3.25 Em relação à solução de Telefonia VoIP escolhida há componentes interagentes e interdependentes, no que tange à gestão do serviço e softwares fornecidos pela contratada, cujos custos são diluídos pelos demais itens explicitamente especificados e sujeitos a níveis de serviço mensuráveis, o que justifica o agrupamento realizado.

3.26 Por se tratarem de fornecimento de serviços de tecnologias muito específicas, que não são do domínio da área técnica do CFMV, e de serviços de mão-de-obra técnica altamente especializada, em que a CONTRATADA deverá interagir com outros fornecedores, bem como deverá entregar, instalar, configurar, integrar os sistemas etc; justifica-se a necessidade da forma de adjudicação deste certame ser em grupo (lote). Portanto, haverá apenas uma empresa vencedora para o Serviço de Telefonia VoIP, enquanto que para o Serviço de Mensageria, poderá haver uma ou duas empresas contratadas.

3.27 Ademais, o parcelamento por item acarretaria no aumento de esforço para gestão do serviço, considerando que seria responsabilidade da equipe técnica do CFMV padronizar e consolidar as informações advindas de fornecedores distintos.

3.28 Desta forma os itens do Serviço de Telefonia VoIP comporão um grupo (lote), que será licitado pelo menor preço por grupo, considerando os valores unitários obtidos durante o processo de pesquisa de preços.

3.29 Demais justificativas para o agrupamento de itens estão descritas no Estudo Técnico Preliminar.

4 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio

4.1 A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

Serviço de Telefonia VoIP

4.1.1 Implementação de Solução Integrada de Telefonia Virtual IP em Nuvem, com disponibilização de ramais IP (incluindo configuração, treinamento e suporte técnico), Plano de Telefonia VoIP e cessão em locação de aparelhos de telefonia (sob demanda), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

4.1.2 Modernização do sistema de telefonia e expansão das capacidades de comunicação entre o órgão, colaboradores, empresas, médicos, zootecnistas, e população em geral.

Serviço de Mensageria (SMS/WhatsApp)

4.1.3 Implementação de Serviços de Envio de Mensagens Instantâneas do tipo SMS (*Short Message Service*) e mensagens do aplicativo de WhatsApp, por meio de contrato com uma empresa integradora "broker", que recebe as mensagens e as direciona para as operadoras concessionárias e aparelhos de celulares, compreendendo a integração (via API REST) com os sistemas e aplicações do CFMV, bem como o gerenciamento e suporte técnico, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

4.1.4 Expansão da capacidade de envio de mensagens instantâneas aos usuários dos sistemas corporativos (avisos, lembretes, cobranças), por meio de tecnologias alternativas como o SMS e WhatsApp, a fim de aliviar a carga e a dependência do sistema de correio eletrônico.

Requisitos de Capacitação

Serviço de Telefonia VoIP

4.2 Para a adequada execução dos serviços pretendidos nesta contratação, a empresa especializada a ser contratada deverá possuir em seu quadro funcional pessoal devidamente qualificado para a instalação, programação e manutenção de centrais telefônicas e dos seus ramais;

4.3 A Contratada deverá estar capacitada a fornecer os equipamentos especificados, novos ou seminovos, assim como todos os softwares, aplicativos e licenças, além dos equipamentos e ferramentas de apoio para o perfeito funcionamento do equipamento locado, assim como peças, novas ou recondicionadas, para as manutenções em caso de pane parcial ou total dos equipamentos;

4.4 A Contratada deverá ministrar treinamento aos servidores da Contratante e também prestar suporte técnico sobre a utilização dos equipamentos;

4.5 A Contratada deverá manter suas equipes técnicas permanentemente atualizadas, de forma que estejam sempre capacitadas a manter a qualidade dos serviços prestados.

Serviço de Mensageria (SMS/WhatsApp)

4.6 A CONTRATADA deverá realizar treinamento de todas as funcionalidades da plataforma web de gestão dos envios de SMS e WhatsApp.

4.7 A CONTRATADA deverá realizar treinamento de todos os WEBSERVICES e APIs disponíveis na plataforma.

Requisitos Legais

4.8 O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei n° 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis;

Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico

4.9 Durante o prazo de vigência do contrato e de garantia a CONTRATADA prestará serviços de suporte técnico e/ou de assistência técnica aos equipamentos e produtos (softwares), na forma on-site/remoto e no **regime 8x5 (8 horas por dia, 5 dias na semana**) por meio de manutenção preventiva e corretiva, troca e reposição de componentes, às suas expensas.

4.10 Os serviços de suporte técnico e garantia abrangem:

a) Manutenção preventiva, corretiva, esclarecimento de dúvidas e reparação de problemas na solução;

b) Elaboração de relatórios, estudos e diagnósticos sobre o ambiente, agendados ou sob demanda;

c) Transferência de conhecimento aos técnicos do CFMV referente aos problemas vivenciados e às soluções aplicadas, na forma a ser determinada pelas partes;

d) Fornecer atualização tecnológica de todos os softwares e licenças entregues para a solução adquirida, a contar da data de aceite da implantação da solução e durante todo o período de vigência do contrato;

e) Realização de instalação, atualização e configuração de novas versões dos produtos após a disponibilização das atualizações tecnológicas pelo fabricante;

f) Constitui manutenção corretiva uma série de procedimentos destinados a recolocar equipamentos/softwares com defeito em seu pleno estado de funcionamento e de uso, dentre os quais se inclui a substituição de peças de hardware, ajustes e reparos técnicos, correção de bugs, em conformidade com manuais e normas técnicas especificadas pelo fabricante.

4.11 A CONTRATADA deverá disponibilizar uma central de atendimento, via telefone, chat (whatsapp/telegram), site web, para realização dos chamados técnicos.

a) Se os serviços de suporte técnico e ou de assistência técnica aos equipamentos não forem realizados diretamente pela CONTRATADA, mas, sim por empresa (s) representante (s) ou credenciada (s) ou pelo próprio fabricante, a CONTRATADA deverá comunicar tal fato à CONTRATANTE e assegurar que todos os padrões de atendimento e demais requisitos deste Encarte serão cumpridos.

b) Todo o atendimento deverá ser executado por profissional técnico devidamente identificado e habilitado/qualificado para resolução do problema.

4.12 Os procedimentos para atendimento dos serviços de suporte técnico e ou de assistência técnica aos equipamentos deverão atentar para o seguinte:

a) O prazo de início de atendimento ao chamado técnico será de **até 12 (doze) horas corridas** contadas a partir do horário da abertura do chamado.

b) Após o início do atendimento, o tempo de solução do problema deverá ser de acordo com a **Tabela de Solução do Chamado** (ver tabela abaixo para qualquer tipo de produto), não devendo ultrapassar os prazos estabelecidos para as respectivas severidades, contados a partir da abertura do chamado técnico:

TABELA DE SOLUÇÃO DO CHAMADO		
Severidade	***Descrição***	***Tempo de solução***
1 – Alta	Problemas graves que prejudicam a operação do produto ou limitação severa de suas funcionalidades com a paralisação parcial ou total da ferramenta	Em até 24 (vinte e quatro) horas
2 – Média	Problemas que criam restrições à operação da solução, mas não comprometem seu uso e funcionamento	Em até 48 (quarenta e oito) horas
3 – Baixa	Aplicado em situações de esclarecimento de dúvidas ou suporte relacionadas à instalação, configuração e uso dos produtos adquiridos, bem como na atualização de versão de programa e/ou componente de software integrante da solução.	Em até 72 (setenta e duas) horas

4.13 Um chamado somente poderá ser fechado após confirmação de responsável da Contratante e o término de atendimento se dará com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde o mesmo está instalado.

4.14 Durante o período de vigência da garantia, quando for o caso, todos os firmwares e softwares deverão ser atualizados a cada nova versão ou correção, sem nenhum custo adicional para o Órgão.

4.15 Fornecer atualizações de software recomendadas para manter o bom funcionamento das aplicações, sem ônus adicionais;

4.16 Deverá a CONTRATADA apresentar Relatório de Atendimento para cada visita e/ou atendimento de suporte técnico e ou de assistência técnica executado.

4.17 Deverá a CONTRATADA possuir profissionais devidamente habilitado/qualificados para prestação de assistência técnica, durante todo o período do contrato.

4.18 O não cumprimento do termo de Garantia e suporte técnico ensejará na aplicação das disposições contidas na Lei, ficando a contratada no cometimento de infrações, sujeita conforme o caso, as sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas, podendo inclusive ser aplicadas cumulativamente, garantida a ampla defesa.

Requisitos Temporais

4.19 A vigência do contrato será de **36 (trinta e seis) meses**, prorrogáveis sucessivamente até o **limite de 10 (dez) anos**, conforme disposto nos Arts. 106 e 107 da Lei 14.133/2021, estando devidamente fundamentadas e justificadas as vantagens administrativas e econômicas no Estudo Técnico Preliminar.

4.20 Os serviços devem ser iniciados no prazo máximo de **10 (dez) dias corridos**, a contar do recebimento da **abertura da Ordem de Serviço (OS),** emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pela Contratada e autorizado pela Contratante;

4.21 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.22 Todos **os prazos** citados, **quando não expresso** de forma contrária, serão considerados em **dias corridos**. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.23 Os equipamentos e materiais recusados deverão ser substituídos em até 10 (dez) dias corridos a partir da notificação.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.24 A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da Contratante, e da Lei nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.25 A CONTRATADA prestará à CONTRATANTE os serviços previstos com atenção às regras de proteção de dados e a partir das premissas da LGPD, em especial os seus princípios, conforme descrito no Art. 9º desta lei.

4.26 A CONTRATADA somente poderá realizar o tratamento dos dados que lhe forem repassados pela CONTRATANTE conforme as instruções desta e nos exatos limites do contrato. Os dados pessoais que forem repassados desta forma serão acessados somente por funcionários da CONTRATADA, ficando sob sua responsabilidade o estabelecimento dos termos e controles de sigilo sobre estes acessos.

4.27 A CONTRATADA compromete-se a não utilizar os dados fornecidos pela CONTRATANTE para qualquer outro propósito que não o cumprimento do objeto do contrato, assim como jamais colocará, por seus atos ou por sua omissão, a CONTRATANTE em situação de violação das leis de proteção de dados.

4.28 Caso a CONTRATADA considere que não possui informações suficientes para o tratamento dos dados pessoais de acordo com o contrato ou que uma instrução da CONTRANTANTE pode infringir a LGPD ou outras leis relacionadas à proteção de dados, a CONTRATADA prontamente notificará a CONTRATANTE e aguardará novas instruções.

4.29 Quando solicitado, a CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE todas as informações necessárias para comprovar a conformidade com as obrigações previstas nesta cláusula contratual.

4.30 A CONTRATADA compromete-se a eliminar os dados pessoais, sensíveis ou não, aos quais teve acesso em razão do contrato firmado com a CONTRATANTE assim que a finalidade do tratamento for alcançada; os dados deixarem de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade e/ou for encerrado a prestação de serviços que serviu de objeto do contrato originário firmado com a CONTRATANTE e/ou nos casos contidos na Lei de Acesso à Informação.

4.31 A CONTRATANTE terá o direito de auditar o tratamento de dados pessoais, sensíveis ou não, realizado pela CONTRATADA com base nesta cláusula, incluindo, mas não se limitando, as medidas técnicas e organizacionais implementadas pela CONTRATADA.

4.32 A CONTRATADA indenizará à CONTRATANTE qualquer responsabilidade, dano, prejuízo, custo e despesas, incluindo, mas não se limitando, os devidos honorários advocatícios, as multas, penalidades ou custos investigativos relativos às demandas que surgirem em razão do não cumprimento por parte da CONTRATADA das obrigações previstas na LGPD especificamente direcionadas aos operadores, conforme já definido no presente instrumento.

4.33 Se o titular dos dados, a autoridade de proteção de dados ou terceiro solicitar informações da CONTRATADA relativas ao tratamento de dados pessoais, sensíveis ou não, a CONTRATADA submeterá esse pedido à apreciação da CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá, sem instruções prévias da CONTRATANTE, transferir, compartilhar e/ou garantir acesso aos dados pessoais ou a quaisquer outras informações relativas ao tratamento de dados pessoais a qualquer terceiro

4.34 A CONTRATANTE e a CONTRATADA, na condição de agentes de tratamento, adotarão medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

4.35 Na hipótese de ocorrer um incidente de segurança, a CONTRATADA informará a CONTRATANTE, por escrito, acerca desta, em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas a contar do momento em que tomou ciência do incidente. As informações a serem disponibilizadas pela CONTRATADA incluirão pelo menos:

a) Quais dados foram vazados;

b) Informações sobre possíveis acessos suspeitos e as respectivas credenciais utilizadas; endereços IPs e portas utilizadas nos acessos suspeitos; registros de logs; eventuais técnicas de ataque identificadas pela equipe de tratamento de incidente;

c) Descrição da natureza da violação dos dados pessoais, incluindo as categorias e o número e identificação de titulares de dados impactados, bem como as categorias e o número de registros de dados impactados;

d) Os riscos relacionados ao incidente;

e) Descrição das prováveis consequências ou das consequências já concretizadas da violação dos dados pessoais; e

f) Descrição das medidas adotadas ou propostas para reparar a violação dos dados pessoais e mitigar os possíveis efeitos adversos.

4.36 A Solução de TIC deve possuir controles necessários à segurança da informação e privacidade, contemplando autenticação multifator (MFA – Multi Factor Authentication); controles criptográficos para armazenamento, tráfego e tratamento da informação; registro de eventos e incidentes; registro de eventos e rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria; medidas de salvaguarda para os logs; controles específicos para registro das atividades dos administradores; execução periódica de análise de vulnerabilidades.

4.37 Sempre que solicitado pela CONTRATANTE a CONTRATADA deverá apresentar, no prazo solicitado ou acordado, resguardados aspectos de confidencialidade, documentos comprobatórios referentes à estruturação de segurança e privacidade no contexto ao qual a Solução de TIC se insere, tais como: Política de Segurança da Informação; Relatório de Análise de Impacto à Proteção de Dados Pessoais; Política de Backup; Processo de Gestão de Riscos da Solução de TIC; Processo de Gestão de Incidentes; Política de Controle de Acesso; Plano de Continuidade Operacional e um Plano de Contingência; Documento de Arquitetura Física e Lógica da Solução de TIC.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.38 O presente processo deve estar aderente à Lei 12.305/2010 que Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.39 Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.40 A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

Serviço de Telefonia VoIP

4.41 A Contratada deverá ser capacitada a fornecer os equipamentos, assinaturas e softwares necessários, bom como todos os materiais e ferramentas de apoio para o perfeito funcionamento do equipamento locado, assim como peças para reposição em caso de pane ou de manutenção preventiva.

4.42 Os equipamentos ofertados devem ser atuais, em versão recente do fabricante, que sejam capazes de cumprir as funções requeridas pela Administração e que permitam manutenção, reposição de peças, acessórios sobressalentes e de conexão de periféricos, bem como atualização de softwares e de aplicativos, se for o caso;

4.43 Será de responsabilidade da CONTRATADA, manter a atualização tecnológica dos hardwares, softwares e licenciamentos utilizados na prestação dos serviços, sendo também de sua total responsabilidade eventuais custos com a atualizações ou upgrades.

4.44 Os softwares ou aplicativos devem ser homologados pelo CFMV (prévia ou posteriormente).

4.45 A contratada deverá fornecer o link SIP ou outro adequado para a perfeita execução do serviço, dado que a atual prestadora do serviço de telefonia fixa terá o contrato rescindido e, além disso, é interesse da Administração manter rede de telefonia independente daquela já existente no prédio-sede.

Serviço de Mensageria (SMS/WhatsApp)

4.46 A presente seção descreve os requisitos tecnológicos considerados para fins de identificação e definição da solução mais adequada, conforme relação a seguir:

d) Integração (via API REST) entre sistemas computacionais na prestação de serviços públicos digitais, garantindo a estes maior segurança e agilidade;

e) Comunicação automatizada entre sistemas de informações e a população usuária destes sistemas;

f) Conexão com sistemas do conselho federal para envio de mensagens específica;

g) A interface API deve implementar autenticação;

h) Implementar o protocolo **SMPP** e protocolo proprietário do WhatsApp (**XMPP**);

i) Implementar segurança via SSL e VPN para conexão com o provedor do serviço;

j) Implementar mecanismo de alta disponibilidade (failover e balanceamento);

k) Possuir portal web para envio e recebimento de SMS/WhatsApp, envio de mensagens em lote, gerenciamento das faturas e emissão de relatórios;

l) Função de descoberta de operadora e se o número existe.

m) Permissão para monitoramento da disponibilidade da plataforma de SMS/WhatsApp por parte da CONTRATANTE, compatível com o sistema de monitoramento da CONTRATANTE (Ex.: Nagios, Zabbix e Prometheus/Grafana);

n) A Solução deverá atender aos padrões de aderência às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelo Padrão ePING;

o) A Solução deverá atender às recomendações de acessibilidade previstas no Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMAG – instituído pela Portaria nº 03/2007 da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

p) Implementar **PDU** (Protocol Data Unit) de Entrega:

- Quando o SMPP enviar uma mensagem para o destinatário, ele receberá uma PDU de entrega (DELIVER_SM) do servidor SMSC (Short Message Service Center).
- Essa PDU conterá informações sobre a entrega, incluindo o status (entregue, não entregue, etc.) e o horário da entrega.

q) Implementar a Opção de Solicitação de Relatório de Entrega:

- O remetente poderá incluir uma opção no PDU de envio (SUBMIT_SM) para solicitar um relatório de entrega.
- Se essa opção estiver ativada, o servidor SMSC enviará uma PDU de entrega com o status da mensagem após a entrega.

r) Status de Entrega:

- O status de entrega pode ser "DELIVERED" (entregue), "UNDELIVERABLE" (não entregue), "EXPIRED" (expirado) ou outros, dependendo das circunstâncias.
-

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.47 A contratante apoiará a contratada em todas fases necessárias para o projeto, a implementação das soluções e serviços contratados.

Requisitos de Implantação

4.48 Fica a cargo da CONTRATADA todo o processo de disponibilização da solução em ambiente de produção, dentre outros relativos à prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.49 O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, **36 (trinta e seis) meses**, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

Requisitos de Experiência Profissional

4.50 Os serviços de implantação, parametrização, integração, capacitação, suporte, garantia, deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.

Requisitos de Formação da Equipe

4.51 Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:

a) **Para a Solução VoIP:** equipe da Contratada; equipe interna de infraestrutura de redes (SESEG), equipe da infraestrutura predial (SELOG), equipe de suporte a usuários do CFMV (SESUP);

b) **Para o Serviço de Mensageria**: equipe da Contratada; equipe interna de infraestrutura de redes (SESEG), equipe de desenvolvimento de sistemas do CFMV (SESIN).

c)

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.52 A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela Contratada de **Ordem de Serviço** emitida pela Contratante.

4.53 A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.54 A Contratada deverá fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 8 horas por dia e 5 dias por semana de maneira eletrônica e 8 horas por dia e 5 dias por semana por via telefônica.

4.55 A execução do serviço dever ser acompanhada pela Contratada, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

Sustentabilidade

4.56 Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos as boas práticas que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

Subcontratação

4.57 É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:

a) A CONTRATADA, na execução do contrato, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, poderá subcontratar partes dos serviços ou fornecimento, até o limite de 45% (quarenta e cinco por cento) do valor do objeto.

b) Em caso de subcontratação, a CONTRATADA não poderá transferir a outrem responsabilidade de prejuízos ou danos causados à Contratante, ou causas de inexecução parcial ou total do objeto contratado, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros, sendo, portanto, essas responsabilizações exclusivas à CONTRATADA.

c) A PROPONENTE deverá indicar, na fase de habilitação, as empresas que subcontratará, com a descrição dos bens e serviços a serem subcontratados e suas respectivas porcentagens.

d) As empresas ou profissionais subcontratados, quando couber, deverão estar devidamente registrados no CREA ou CAU, com responsável técnico capacitado a executar os serviços especificados, quando aplicável.

Garantia da Contratação

4.58 Será exigida a garantia da contratação de que tratam os **Arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133**, de 2021, no percentual e condições descritas a seguir:

a) Até **5%** (cinco por cento) do valor inicial do contrato, para contratações em geral, conforme **art. 98 da Lei nº 14.133, de 2021**;

b) Em caso de opção pelo **seguro-garantia**, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

c) A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

5 PAPEIS E RESPONSABILIDADES

5.1 Obrigações da contratante

5.1.1 Receber os bens e serviços adjudicados nas condições integrais do item licitado, observados os dispositivos legais quanto ao RECEBIMENTO PROVISÓRIO e DEFINITIVO, além de exigir e regular o cumprimento das obrigações complementares, em especial aquelas relativas à garantia técnica, suporte e repasse de conhecimento.

5.1.2 Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto do Termo de Referência, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas.

5.1.3 Comunicar prontamente à Contratada qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência.

5.1.4 Fornecer à Contratada todo tipo de informação interna essencial à realização dos fornecimentos e dos serviços.

5.1.5 Permitir o acesso dos funcionários da Contratada, desde que devidamente identificados, às suas dependências para a devida realização dos serviços e fornecimento dos bens contratados.

5.1.6 Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.

5.1.7 Homologar os bens entregues e serviços prestados, quando estiverem de acordo com o especificado no Termo de Referência.

5.1.8 Rejeitar os bens entregues e serviços realizados fora do estabelecido e que estejam em desacordo com o Contrato.

5.1.9 Proceder às advertências, multas e demais comunicações legais pelo descumprimento dos termos deste instrumento.

5.1.10 Efetuar o pagamento à Contratada, de acordo com o estabelecido no Edital e seus anexos.

5.1.11 Designar gestor para o contrato, que será responsável pelo acompanhamento da prestação dos serviços e fornecimento dos bens, avaliando a prestação dos serviços, a liquidação das despesas, atestando o cumprimento das obrigações assumidas e demais fiscalizações à execução do contrato, consoantes as disposições da **Lei 14.133/1993.**

5.2 Obrigações da Contratada

5.2.1 Atender a todas as condições descritas no Termo de Referência e no Contrato.

5.2.2 Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação durante toda a vigência do Contrato.

5.2.3 Entregar os bens e prestar os serviços no prazo previsto e local designado, conforme especificações constantes do Edital e seus anexos, de acordo com os requisitos de quantidades, especificações técnicas e manuais de operação.

5.2.4 Apresentar, até o 5º (quinto) dia útil após o recebimento definitivo dos serviços, a fatura de serviços relativos ao mês anterior, com especificação dos valores e discriminação dos serviços prestados;

5.2.5 Prestar garantia na forma e condições estabelecidas neste termo.

5.2.6 Disponibilizar e manter central de suporte remoto, na forma e condições estabelecidas neste termo.

5.2.7 Indicar, formalmente, observado o **art. 118**, **da Lei n.º 14.133, de 2021**, um **Preposto** para acompanhar a execução dos serviços e responder perante a Contratante.

5.2.8 Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus profissionais no desempenho dos serviços objeto deste instrumento ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da Contratante.

5.2.9 Responder por quaisquer ônus, despesas, obrigações trabalhistas, previdenciária, fiscais, de acidentes de trabalho, bem como alimentação, transporte, horas extras ou outros benefícios de qualquer natureza, decorrentes da contratação dos serviços e com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregador.

5.2.10 Ser responsável por quaisquer danos causados diretamente por seus empregados nos equipamentos que sofrerão manutenção, ou ao patrimônio do CFMV, ou de terceiros, advindos de imprudência ou desrespeito às normas de segurança, quando da execução dos serviços, ainda que de forma involuntária.

5.2.11 Não ceder ou transferir, total ou parcialmente, parte alguma do contrato. A fusão, cisão ou incorporação só serão admitidas com o consentimento prévio e por escrito da Contratante.

5.2.12 Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto, sob qualquer alegação.

5.2.13 Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados.

5.2.14 Efetuar o pagamento de todos os impostos, taxas e demais obrigações fiscais incidentes ou que vierem a incidir sobre o objeto do contrato, até o recebimento definitivo do objeto.

5.2.15 Efetuar a correção de quaisquer falhas verificadas na execução do objeto, sem qualquer ônus adicional, de forma a cumprir todas as determinações do CFMV.

5.2.16 Apresentar à Contratante, sempre que requisitado e no prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos**, contados a partir do envio do pedido, todos os documentos exigidos periódica ou discricionariamente pelo Gestor do contrato.

5.2.17 Dimensionar e adotar as providências técnicas, administrativas e logísticas necessárias ao cumprimento integral do contrato.

5.2.18 Não divulgar, sob hipótese alguma, a terceiros, qualquer informação referente à Contratante que o preposto ou sua equipe vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços contratados.

5.2.19 Assinar o **Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo** para todos os profissionais que tiverem acesso, remoto ou presencial, às dependências e instalações do CFMV, conforme modelo constante no **Anexo C**.

5.2.20 Manter os funcionários devidamente identificados, quando da prestação de serviços nas dependências do CFMV.

5.2.21 Substituir qualquer empregado cuja conduta seja considerada, pelo CFMV, inconveniente para o desempenho das atividades.

5.2.22 Atender as chamadas de emergência sempre que solicitado, dentro das condições fixadas neste instrumento.

5.2.23 Executar a manutenção preventiva em horários e dias combinados com o fiscal do contrato para exercer a fiscalização do contrato.

5.2.24 Apresentar relatório de inspeção e/ou de manutenção preventiva/corretiva, em modelo próprio, contendo indicações de datas, hora de execução, nome do profissional responsável pela execução dos serviços e discriminação dos serviços executados.

5.2.25 Responsabilizar-se pelo treinamento e formação dos funcionários, necessários à perfeita execução dos serviços.

5.2.26 Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela Contratante quanto aos produtos e/ou serviços contratados.

5.2.27 Manter sede, filial ou escritório na cidade de Brasília/DF com capacidade operacional para receber e solucionar qualquer demanda da Contratante, bem como realizar todos os procedimentos pertinentes à seleção, treinamento, admissão e demissão dos funcionários.

5.2.28 Comunicar ao fiscal do contrato, de forma detalhada, toda e qualquer ocorrência verificados no curso da execução contratual.

5.2.29 Oferecer obrigatoriamente, sem ônus adicional para o CFMV, todos os elementos de consumo ou ferramentas necessárias à operação de manutenção: EPI'S (equipamento de Proteção Individual de Segurança) e EPC'S (equipamento de Proteção Coletiva de Segurança).

6 MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Condições de execução

6.1 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1 Início da execução do objeto: **10 (dez) dias corridos** a partir da assinatura da **OS**;

6.1.2 Cronograma de realização dos serviços:

Local e horário da prestação dos serviços

6.2 Os serviços serão prestados no seguinte endereço: **SIA TRECHO 6, LOTES 130 a 140, CEP: 71.205-060.**

6.3 Os serviços essenciais serão prestados no seguinte horário: **24h por dia; 7 dias da semana; 365 dias no ano**.

6.4 Os serviços de instalação, configuração e treinamento serão prestados no seguinte horário: de **8h às 17h, de segunda à sexta-feira**.

6.5 Os serviços de suporte e manutenção serão prestados no regime de **8x5** (**8h por dia; 5 dias da semana**), podendo ultrapassar o horário de expediente, podendo ser remoto ou presencial.

Especificação da garantia do serviço

6.6 O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo **36 (trinta e seis) meses**, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

Formas de transferência de conhecimento

6.7 A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.8 Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor de serviços, a contratada signatária do contrato em fase de expiração, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de evento formal, toda a documentação técnica necessária para a continuidade dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos referentes às soluções de TI do ambiente do CFMV, no mínimo nos últimos 3 (três) meses do encerramento do contrato.

6.9 Ao final do contrato, a Contratada deverá disponibilizar todos os dados de propriedade do CFMV, de modo que possam ser transferidos para o CFMV ou para qualquer terceiro por ela designado, por meio de HD externo de backup e/ou links de comunicação.

6.10 Após a transferência integral do conteúdo para outro local, todos os dados e configurações deverão excluídos e zerados de modo a eliminar de forma irreversível as informações armazenadas no antigo local.

Mecanismos formais de comunicação

6.11 São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e a Contratada, os seguintes:

6.11.1 Ordem de Serviço;

6.11.2 Ata de Reunião;

6.11.3 Ofício;

6.11.4 Sistema de abertura de chamados;

6.11.5 E-mails e Cartas;

6.11.6 Mensagens de WhastApp ou Telegram

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.12 A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela Contratante a tais documentos.

6.13 O **Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, cujos modelos encontram-se nos **ANEXOS C** e **D**.

7 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

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

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

Preposto

7.5 A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.6 Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade

Reunião Inicial

7.7 Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a **Reunião Inicial de alinhamento** com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.8 A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em **até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato**, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.8.1 A pauta desta reunião observará, pelo menos:

a) Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

b) Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo (Anexo C) e do Termos de Ciência (Anexo D);

c) Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

d) A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

e) Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Fiscalização

7.9 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) , nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

7.10 O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

7.11 O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

7.12 Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

7.13 O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

7.14 No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

7.15 O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

7.16 O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da Contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.17 Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

7.18 O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

7.19 O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

7.20 O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da Contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

7.21 O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

7.22 O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

7.23 O gestor do contrato deverá elaborará relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

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

8 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1 Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

8.1.1 Não produzir os resultados acordados;

8.1.2 Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.1.3 Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.2 A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

a. Análise dos Relatórios;

b. Atendimento às Ordens de Serviços;

c. Atendimento aos Chamados de Suporte Técnico.

Dos critérios de medição para pagamento

Para a Solução de Telefonia VoIP

8.3 O pagamento será realizado por quantitativo de itens locados e serviços prestados mensalmente, discriminados em nota fiscal.

Para o Serviço de Mensageria SMS/WhatsApp:

8.4 O Pagamento será realizado por SMS/WhatsApp entregue/disponibilizado ao destinatário ou recebido na plataforma de SMS/WhatsApp.

8.5 Considera-se SMS/WhatsApp entregue/disponibilizados, aqueles que foram efetivamente colocados à disposição do dispositivo móvel independentemente da mensagem recebida ou lida pelo usuário (exemplo: dispositivo móvel desligado, fora de área, etc.).

8.6 Número inválidos, desabilitados e/ou bloqueados pela operadora não serão considerados para fins de remuneração.

Do recebimento

8.7 Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a , da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

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

8.8 O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.9 O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.10 O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

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

8.11.1 Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

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

8.13 A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

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

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

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

8.17 Os serviços serão **recebidos definitivamente** no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado.

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

8.19 Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela Contratada, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

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

Procedimentos de Teste e Inspeção

8.21 Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.21.1 Verificação periódica da situação de funcionamento dos serviços/equipamentos;

8.21.2 Indagação aos usuários quanto à disponibilidade dos serviços;

8.21.3 Consulta aos relatórios fornecidos pelo sistema;

8.21.4 Recebimento de demanda dos usuários do sistema.

8.21.5 A critério da CONTRATANTE, outros testes poderão ser realizados a fim de comprovar as funcionalidades e a especificação proposta neste TR.

8.21.6 Para o Serviço de Mensageria, a CONTRATADA deverá permitir executar o envio de SMS e/ou WhatsApp de testes na quantidade de **100** (cem) mensagens mensais não acumulativas de forma **gratuita**.

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

8.22 Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

a) Falhar na execução do contrato, pela inexecução total ou parcial de qualquer das obrigações assumidas na contratação;

b) Ensejar o retardamento da execução do objeto;

c) Falhar ou fraudar na execução do contrato;

d) Comportar-se de modo inidôneo; ou

e) Cometer fraude fiscal.

8.23 Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

8.23.1 **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

8.23.2 **Multa moratória de 0,2%** (dois décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 30 (trinta) dias. Após o trigésimo dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

8.23.3 **Multa punitiva de 10%** (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

a) Em caso de inexecução parcial, a multa punitiva, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida.

8.23.4 **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;

8.23.5 **Impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União**, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

a) A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 20.1 deste Termo de Referência.

8.23.6 **Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública**, 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 causados.

8.24 Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que a Contratada:

8.24.1 Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

8.24.2 Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

Liquidação

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

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

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

8.27.1 O prazo de validade;

8.27.2 A data da emissão;

8.27.3 Os dados do contrato e do órgão Contratante;

8.27.4 O período respectivo de execução do contrato;

8.27.5 O valor a pagar; e

8.27.6 Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.28 Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a Contratada providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus aa Contratante;

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

8.30 A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

a) Verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

b) Identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

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

8.32 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.

8.33 Persistindo a irregularidade, a Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada aa Contratada a ampla defesa.

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

Prazo de pagamento

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

8.36 No caso de atraso pela Contratante, os valores devidos à contratada serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

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

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

Do Reajuste

8.42 Decorridos **12 (doze) meses** da data da assinatura do contrato, o valor **correspondente mensal** poderá ser reajustado aplicando-se o **Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA** – acumulado no período.

8.43 Para fins do cálculo do reajuste anual, será sempre utilizado o índice (**IPCA**) do mês anterior ao dos marcos inicial e final.

8.44 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.

8.45 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.

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

9 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo (menor preço/maior desconto/técnica e preço/maior retorno econômico).

9.2 A licitante deverá enviar proposta de preço seguindo o modelo do **Anexo F – Modelo de Proposta de preço.**

Regime de execução

9.3 O regime de execução do contrato será por **Empreitada por preço unitário**, ou seja, conforme a demanda e/ou utilização dos itens contratados.

Da Aplicação da Margem de Preferência

9.4 Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

Exigências de habilitação

9.5 Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Vistoria

9.6 Será **facultado** à licitante realizar **vistoria** no local onde serão instalados e configurados os itens do edital a fim de se verificar as condições para a entrega dos bens/serviços. Porém, a contratada **não poderá alegar desconhecimento das condições e graus de dificuldade existentes** como justificativa para se eximir das obrigações assumidas no contrato.

9.7 A vistoria deverá ser agendada, com antecedência, por meio do e-mail: **informatica@cfmv.gov.br** ou pelos telefones: **(61) 2106-0414** ou **2106-0438** com os servidores **Lincoln, Leonardo**, **Marcia**, **Rafael;** mencionando as informações de contato da Empresa (razão social, endereço e telefone) e de seu representante técnico (nome completo e telefone).

9.8 Durante a vistoria, será dado acesso às dependências do órgão que são referentes ao objeto da contratação.

9.9 Quando da vistoria, a licitante deverá se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do fornecimento, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento de detalhes.

9.10 Terminada a vistoria será então emitido o **Termo de Vistoria (Anexo A),** assinado pelos responsáveis técnicos das duas partes (Contratante e Licitante).

9.11 Caso opte por não fazer a vistoria, a licitante deverá apresentar a **Declaração de Não Vistoria (Anexo E)**.

Habilitação jurídica

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

9.23 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

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

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

9.26 Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

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

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

Qualificação Econômico-Financeira

9.29 Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea "c", da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

9.30 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

9.31 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

9.31.1 Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

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

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

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

9.32 Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital social mínimo ou patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação ou do valor total estimado do grupo a que estiver disputando.

9.33 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

9.34 O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

9.35 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

9.36 O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

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

9.37.1 A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico da licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

9.38 A licitante será habilitada a participar do certame a partir da **comprovação de capacidade técnica**, mediante apresentação de, pelo menos, **1 (um) Atestado de Capacidade Técnica**, a ser(em) fornecido(s) por **pessoa jurídica de direito público ou privado**, em documento timbrado, e que comprove(m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e prazos com o objeto da licitação, por meio da prestação satisfatória de serviços técnicos em território nacional.

9.39 Comprovante de registro da empresa no **Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal – CREA/DF** ou em órgão estadual competente, que comprove a autorização para execução dos serviços propostos.

9.40 A proponente deverá possuir **licença SCM** (**Serviço de Comunicação Multimídia**) junto a **ANATEL** para a prestação do objeto contratual.

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

9.41.1 **Para o Serviço de Telefonia VoIP**: comprovação que a Licitante **loca ou locou central telefônica** com os respectivos serviços de manutenção preventiva e corretiva da central telefônica ofertada em locação, incluindo o fornecimento de mão de obra técnica operacional, manutenção preventiva e corretiva com o fornecimento de peças para a prestação plena dos serviços contratados compatíveis em características e quantidades com o Objeto da Licitação;

9.41.2 **Para o Serviço de Mensageria**: comprovação que a Licitante **fornece ou forneceu serviços de "Message Broker" de SMS e/ou de WhatsApp** com os respectivos serviços de suporte e garantia de API(s), sistemas ou programas, incluindo o fornecimento de mão de obra técnica operacional para a prestação plena dos serviços contratados compatíveis em características e quantidades com o Objeto da Licitação

9.41.3 Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

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

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

9.44 O não atendimento às especificações técnicas descritas neste Termo de Referência **implicará a desclassificação** da proposta apresentada.

Da Declaração de que possui profissional qualificado

9.45 Ultrapassada a fase de habilitação, dentro do prazo de convocação para a assinatura do contrato, a empresa vencedora deverá apresentar comprovação de:

9.45.1 A licitante deverá apresentar declaração, datada e assinada por seu representante legal, de que, caso se sagre vencedora do certame, no momento da assinatura do contrato, disporá de profissionais com as seguintes certificações ou equivalentes:

a) No mínimo **02 (dois) técnicos** profissionais capacitados e certificados na linha de produtos/serviços proposta;

b) Caso o fabricante não possua certificação específica para a linha de produtos, serão aceitos profissionais comprovadamente capacitados e aprovados em treinamento formal do fabricante.

c) A comprovação de que os profissionais compõem o quadro da licitante se fará mediante a apresentação de cópia da **Carteira de Trabalho (CTPS**) ou do **contrato social da licitante**, no caso de sócio, ou **contrato de prestação de serviços** pelo prazo de vigência do contrato.

10 ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1 Portanto, o valor **estimado mensal** da contratação é de **R$ 48.446,90** (quarenta e oito mil quatrocentos e quarenta e seis reais e noventa centsvos), o valor **estimado anual** de **R$ 581.362,80** (quinhentos e oitenta e um trezentos e sessenta e dois reais e oitenta centavos) e o valor estimado para o **período de 36 meses é de R$ 1.744.088,40** (um milhão setecentos e quarenta e quatro mil, oitento e oito reais e quarenta centavos).

11 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do CFMV.

11.2 A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I. Fonte de Recursos: **Corrente**

II. Elemento de Despesa: **Manutenção e Conservação de Software - PJ**

III. Centro de custos:

a) Serviço de Telefonia VoIP: **Atividades Administrativas e Operacionais do Setor de Infraestrutura e Segurança de Informação (1.17.02.001.001)**

b) Serviço de Mensageria: **Atividades Administrativas e Operacionais do Setor de Sistemas de Informação (1.17.01.002)**

11.3 A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Cronograma Físico Financeiro

- Onde:
  - **D** = data da emissão da **Ordem de Serviço**;
  - **M** = início do mês corrente

Grupo único - Solução de Telefonia VoIP							
Item/Etapa	**Descrição/Especificação**	**CATSER**	**Unidade**	**Qtde. Mensal**	**Valor pago**	**Data Inicio**	**Data conclusão**
D	Emissão da OS						
1	Serviço de Telefonia VoIP, incluindo: PABX VIRTUAL na nuvem, instalação, portabilidade, configuração, treinamento, suporte técnico, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN, para fixo e móvel, licença do Softphone e gravação de ramais.	4251	Assinatura Mensal, por Ramal, sob demanda	Até 120 (sob demanda)	Parcela mensal	M	M + 30
2	Serviço de Telefonia Fixo Comutado de longa distância **INTERNACIONAL**, de fixo para fixo e de fixo para móvel originadas do CFMV em Brasília/DF.	27839	Minuto	Até 30 min. (sob demanda)	Parcela mensal	M	M + 30
3	Aparelho HeadSet USB para PC (sob demanda)	18627	Unidades ativas por mês	Até 60 (sob demanda)	Parcela mensal	M	M + 30
4	Aparelhos VoIP fixo de mesa (tipo Bridge; PoE, com fonte; Cat.6, sob demanda)	18627	Unidades ativas por mês	Até 60 (sob demanda)	Parcela mensal	M	M + 30

Serviço de Mensageria SMS/WhatsApp							
Item/Etapa	**Descrição/Especificação**	**CATSER**	**Unidade**	**Qtde. Mensal**	**Valor pago**	**Data Inicio**	**Data conclusão**
D	Emissão da OS						
5	Serviço de Broker de Mensagens para SMS;	26352	Mensagens	Quantidade enviada	Parcela mensal	M	M + 30
6	Serviço de Broker de Mensagens para WhatsApp	26360	Mensagens	Quantidade enviada	Parcela mensal	M	M + 30

12 DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1 Nos termos da Lei 14.133/2021, os Estudos Técnicos Preliminares (ETP) fazem parte da primeira etapa do planejamento de uma contratação que caracteriza o interesse público envolvido e a sua melhor solução e dá base ao anteprojeto, ao termo de referência ou ao projeto básico a serem elaborados caso se conclua pela viabilidade da contratação;

12.2 Os ETP contêm informações básicas que subsidiaram a elaboração do Termo de Referência. Nesse sentido, as eventuais alterações decorrentes do amadurecimento de ideias e soluções estarão atualizadas no TR.

12.3 Deste modo, os termos dos ETP, apresentam informações e análises primárias, que promovem um sentido complementar ao Termo de Referência.

12.4 No caso de o Termo de Referência dispor de modo diverso sobre o mesmo tema, prevalecem as suas disposições em detrimento das dos ETP.

13 RESPONSÁVEL DA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Responsável pela Elaboração do Termo de Referência
_____ *Lincoln Máximo Alves* *Chefe do Setor de Infraestrutura e segurança - SESEG* *Matrícula CFMV: 0602*

Apoio técnico na Elaboração do Termo de Referência
_____ *Marcia Fernanda de Macedo Marto* *Analista de Rede - SESEG* *Matrícula CFMV: 0652*

14 APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

14.1 Aprovo este Termo de Referência e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

Autoridade Máxima da Área de TIC
_____ *Marcos Paulo Del Fiaco* *Chefe da Gerência de Tecnologia da Informação e comunicação* *Matrícula CFMV nº 0323*

15 ANEXO A – MODELO DE TERMO DE VISTORIA

TERMO DE VISTORIA

(modelo)

Atestamos, para fins de comprovação junto ao processo licitatório relativo ao PREGÃO Nº xxxx/20__, que o Sr. (a) _____, RG: _____, representante da empresa _____, CNPJ: _____, realizou nessa data , vistoria às instalações físicas do CFMV – situado no SIA Trecho 6 - Lotes 130 e 140- Brasília-DF, visando obter subsídios para elaboração de sua Proposta de Preço para a licitação em questão.

Data: _____/_____/_____

1. Responsável do CFMV pelo Atestado de Vistoria:

Nome: _____

Matrícula / registro: _____

Assinatura: _____

2. Representante da Licitante na Vistoria:

Nome: _____

Assinatura: _____

16 ANEXO B – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇOS - OS

ORDEM DE SERVIÇO

Introdução:

Por intermédio da Ordem de Serviço será solicitado formalmente à Contratada a prestação do serviço ou o fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato.

Identificação:

Nº da OS:	Data de Emissão: ___/___/____	
Contrato:	Contratada:	
Fiscal do Contrato:		Preposto da Contratada:
Área solicitante do Serviço:		
Objeto:		

Especificações dos Produtos/Serviços e Volumes Estimados da Ordem de Serviço:

Item	Serviço/Produto	Métrica/Und	Qtd	Valor Unitário R$	Valor Total R$
01					
	Total da OS	-	-	-	

Cronograma:

Descrição Produto/Serviço	Início Previsto	Fim Previsto	Prazo Máximo

Aceite da Contratada:

Descrição

Eu, ***Nome do Preposto***, **Preposto da Empresa**, declaro concordância em executar as atividades descritas nesta OS, de acordo com as especificações estabelecidas pelo CFMV e propostas pelo Fiscal do Contrato.

Aceite do Contratante:

Descrição
Eu, ***Nome do Fiscal do Contrato***, **Fiscal do Contrato 99/AAAA**, autorizo a execução da presente OS, de acordo com as especificações contidas nessa, bem como pela sua conformidade com o Contrato.

___/____/____	_____ Assinatura do Fiscal do Contrato Nome do Fiscal do Contrato	_____ Assinatura do Preposto da Empresa Nome do Preposto da Empresa

17 ANEXO C – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO

Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo

Pelo presente instrumento particular e na melhor forma de direito, de um lado o Conselho Federal de Medicina Veterinária, com sede em Brasília, no **SIA Trecho 6 - Lotes 130 e 140- Brasília-DF**, denominado CONTRRATANTE, e de outro lado _____, RG _____ SSP/XX representante legal da empresa _____, terá acesso ao ambiente do CFMV (físico, virtual ou remoto), doravante denominado simplesmente **COMPROMISSADO**, celebram o presente **TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO**, mediante as seguintes condições:

I. Por este instrumento, a Contratada declara estar apta a aceitar e receber **INFORMAÇÕES** a respeito do parque tecnológico do CFMV, se comprometendo a manter absoluta confidencialidade destas **INFORMAÇÕES**, independente de solicitação expressa neste sentido pelo CFMV ou quaisquer de seus representantes;

II. As **INFORMAÇÕES** abrangidas por este termo são de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica e financeira ficando expressamente vedada sua divulgação a terceiros, a qualquer título;

III. As partes deverão restringir a divulgação das **INFORMAÇÕES** para o pessoal que estiverem diretamente envolvidos na sua utilização em razão do fornecimento das **INFORMAÇÕES** e da elaboração do serviço a ser fornecido, ficando vedado o intercâmbio destas **INFORMAÇÕES** com terceiros que não estejam diretamente envolvidos com a prestação dos serviços;

IV. A CONTRATADA deverá dar ciência as todos os profissionais que venham a se envolver na prestação de serviços à Contratante das obrigações definidas neste Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo.

V. A Contratada obriga-se a informar imediatamente ao Contratante qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento.

VI. A não observância de qualquer das disposições estabelecidas neste instrumento sujeitará o **COMPROMISSADO** aos procedimentos judiciais cabíveis relativos a perdas e danos que possam advir ao CFMV e aos seus usuários, podendo ensejar, inclusive, em rescisão do contrato firmado entre as partes.

VII. O presente instrumento será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, e as partes elegem o foro da cidade de Brasília–DF, como competente para dirimir qualquer questão oriunda do presente instrumento.

E, por estarem assim justas e acordadas, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma.

Brasília, DF _____ de _____ de _____.

Representante do CFMV: _____

Representante da Contratada: _____

18 ANEXO D – TERMO DE CIÊNCIA

Termo de Ciência

INTRODUÇÃO
O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade. No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados. **Referência: Art. 18, Inciso V, alínea "b" da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO Nº	xxxx/aaaa		
OBJETO	<objeto do contrato>		
CONTRATADA	<nome da contratada>	**CNPJ**	xxxxxxxxxxxx
PREPOSTO	<Nome do Preposto da Contratada>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	**MATR.**	xxxxxxxxxxxxx

2 – CIÊNCIA

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

Funcionários da Contratada		
Nome	**Matrícula**	**Assinatura**
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
...	...	...

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

19 ANEXO E - DECLARAÇÃO DE NÃO VISTORIA

DECLARAÇÃO DE NÃO VISTORIA

_____(nome empresarial da licitante), inscrita no CNPJ nº : _____ com sede na _____ (endereço completo) por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) _____, abaixo assinado, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF/MF nº _____, e para os fins do disposto do Edital do Pregão CFMV nº ___/_____,

DECLARA que optou por não realizar vistoria dos locais para a execução do objeto do pregão referenciado e que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, que assume total responsabilidade por este fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que possam ensejar avenças técnicas ou financeiras com a contratante.

Representante da Licitante:

Nome: _____

Assinatura: _____

(Esta declaração deve ser ignorada caso a licitante apresente o laudo de vistoria)

20 ANEXO F – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

Nº Processo SUAP: **0110044.00000024/2024-20**

Licitação Nº xxxx/2025

Dia ___/___/_____ às ___:___ horas

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS

(Dados referentes à contratação)

- Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano);
- Município/UF;
- Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo, se for o caso;
- Tipo de serviço;
- Unidade de medida;
- Quantidade (total) a contratar (em função da unidade de medida);
- Nº de meses de execução contratual;
- Prazo de validade mínima de proposta de preços de 60 (sessenta) dias

Grupo único - Solução de Telefonia VoIP							
Item	**Descrição/Especificação**	**Catser**	**Unidade de Medida**	**Qtde.**	**Valor Unitário**	**Valor Mensal**	**Valor 12 meses**
1	Serviço de Telefonia VoIP, incluindo: PABX VIRTUAL na nuvem, instalação, portabilidade, configuração, treinamento, suporte técnico, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN, para fixo e móvel, licença do Softphone e gravação de ramais.	4251	Assinatura Mensal, por Ramal, sob demanda	Até 120 (sob demanda)			
2	Serviço de Telefonia Fixo Comutado de longa distância **INTERNACIONAL**, de fixo para fixo e de fixo para móvel originadas do CFMV em Brasília/DF.	27839	Minuto	Até 30 min. (sob demanda)			

3	Aparelho HeadSet USB para PC (sob demanda)	18627	Unidades ativas por mês	Até 60 (sob demanda)			
4	Aparelhos VoIP fixo de mesa (tipo Bridge; PoE, com fonte; Cat.6, sob demanda)	18627	Unidades ativas por mês	Até 60 (sob demanda)			
					Total Grupo		

SERVIÇOS DE MENSAGERIA (MESSAGE BROKER) – (por item individual)							
Item	**Descrição/Especificação**	**Catser**	**Unidade**	**Qtde. Mensal Estimada.**	**Valor Unitário**	**Valor mensal**	**Valor 12 meses**
5	Serviço de Broker de Mensagens para SMS, incluindo: Instalação, configuração, migração, parametrização (via API REST).	26352	Mensagens	100.000			
6	Serviço de Broker de Mensagens para WhatsApp, incluindo: Instalação, configuração, migração, parametrização (via API REST).	26360	Mensagens	100.000			

Documento Digitalizado Público

Solução de Telefonia VoIP e mensageria (SMS / WhatsApp) - versão 6.1

Assunto: Solução de Telefonia VoIP e mensageria (SMS / WhatsApp) - versão 6.1
Assinado por: Lincoln Alves
Tipo do Documento: TERMO DE REFERÊNCIA
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Documento Original

Documento assinado eletronicamente por:

- **Lincoln Máximo Alves**, **Chefe do Setor - FGSUP - SEINF**, em 17/06/2025 10:52:43.

Este documento foi armazenado no SUAP em 17/06/2025. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse https://suap.cfmv.gov.br/verificar-documento-externo/ e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1137140
Código de Autenticação: 33e7bd7563

APÊNDICE DO ANEXO I

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

LEI 14.133/2021

Solução de Telefonia VoIP e Mensageria

Versão 3.1

1 INFORMAÇÕES BÁSICAS

1.1 O Estudo Técnico Preliminar (ETP) é um documento integrante do Planejamento da Contratação, em conformidade com a nova Lei de Licitações (Lei nº 14.133/2021), e é também recomendado pela Instrução Normativa SEGES nº 58, de 8 de agosto de 2022, e pela Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

1.2 O ETP apresenta informações fundamentais que servem de base para a elaboração do Termo de Referência (TR). Assim, eventuais ajustes decorrentes do aprimoramento das ideias e soluções devem estar refletidos no TR.

1.3. Dessa forma, o ETP fornece análises preliminares e informações complementares que apoiam e enriquecem o conteúdo do Termo de Referência.

1.4. Em caso de divergência entre o Termo de Referência e o Estudo Técnico Preliminar, prevalecerão as disposições do Termo de Referência.

Identificação:

Processo administrativo	Categoria
Processo 0110044.00000024/2024-20	Contratações de TIC

Área requisitante

Identificação da Área requisitante	Nome do responsável
Superintendência Executiva - SUPEX	Igor Pinto de Andrade
Gerência Administrativa - GERAD	Leonardo Napoli
Núcleo de Apoio aos Regionais – NAR	Thais Plácido de Almeida

2 DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO

2.1 O presente estudo tem por objetivo demonstrar a viabilidade técnica e econômica da contratação de empresa especializada na prestação de Serviços de Telefonia VoIP (Voz sobre IP) e Serviços de mensageria SMS e WhatsApp (message Broker), incluindo o fornecimento, a instalação, a parametrização, a migração, a portabilidade, a configuração, a ativação, o treinamento, o suporte técnico, a manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de peças e aparelhos.

Necessidades de negócio

2.2 Implementação de Solução Integrada de Telefonia Virtual IP em Nuvem, com disponibilização de ramais IP (incluindo configuração, treinamento e suporte técnico), Plano de Telefonia VoIP e cessão em locação de aparelhos de telefonia, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas pelo órgão.

2.3 Modernização do sistema de telefonia e expansão das capacidades de comunicação entre o órgão, colaboradores, empresas, médicos, zootecnistas, e população em geral.

2.4 Implementação de Serviços de Envio de Mensagens Instantâneas do tipo SMS (*Short Message Service*) e mensagens do aplicativo de WhatsApp, por meio de contrato com uma empresa integradora "broker", que recebe as mensagens e as direciona para as operadoras concessionárias e aparelhos de celulares, compreendendo a integração (via API REST) com os sistemas e aplicações do CFMV, bem como o gerenciamento e suporte técnico.

2.5 Expansão da capacidade de envio de mensagens instantâneas aos usuários dos sistemas corporativos (avisos, lembretes, cobranças), por meio de tecnologias alternativas como o SMS e WhatsApp, a fim de aliviar a carga e a dependência do sistema de correio eletrônico.

Da implantação do Domicílio Tributário Eletrônico (DT-e):

2.6 De acordo com a **RESOLUÇÃO Nº 1563, DE 17 DE OUTUBRO DE 2023**, que instituiu o Domicílio Tributário Eletrônico (DT-e) e as comunicações por meio eletrônico no âmbito do Sistema CFMV/CRMVs.

Art. 1º Instituir, no âmbito do Sistema CFMV/CRMVs, o Domicílio Tributário Eletrônico (DT-e) e a comunicação por meio eletrônico.

Parágrafo único. A comunicação entre o Sistema CFMV/CRMVs e os sujeitos passivos das anuidades, multas, taxas e demais obrigações tributárias e não tributária dar-se-á pela via eletrônica.

Art. 2º Para os fins desta Resolução, considera-se:
I - Domicílio Tributário Eletrônico (DT-e): a plataforma de sistema eletrônico de processamento de dados desenvolvida pelo Sistema CFMV/ CRMVs no qual são postadas e armazenadas correspondências de caráter oficial dirigidas ao contribuinte ou respectivo representante legal;

II - meio eletrônico: qualquer forma de armazenamento ou tráfego de documentos e arquivos digitais pela rede mundial de computadores – internet;

III - sujeito passivo: o sujeito definido pela legislação para o cumprimento da obrigação tributária ou não tributária.

Art. 3º O Sistema CFMV/CRMVs utilizará a comunicação eletrônica via DT-e para, dentre outras finalidades:

I - Cientificar a pessoa física e jurídica de quaisquer tipos de atos administrativos;

II - Encaminhar notificações e intimações, inclusive notificações de lançamentos e/ou constituição de dívida tributária e não tributária;

III - encaminhar avisos em geral.

2.7 Portanto, com a implantação do **DT-e,** serão enviadas anualmente cerca de **300.000** (trezentas mil) mensagens por meio eletrônico, sendo **205.748** para profissionais atuantes**; 107.108** de estabelecimentos atuantes; além de multas e outras notificações**.**

Das Necessidades de uma Solução de Telefonia VoIP

2.8 Os serviços de telefonia são essenciais ao CFMV, pois visa manter a comunicação interna e externa com a disponibilização de canais de comunicação com os profissionais de medicina veterinária, zootecnistas e demais cidadãos.

2.9 É imprescindível garantir a continuidade na prestação desses serviços de telefonia, bem como de toda a infraestrutura necessária ao pleno funcionamento dos equipamentos, uma vez que a sua interrupção impacta diretamente na qualidade dos serviços prestados pelo CFMV.

2.10 A prestação do serviço telefônico é considerada fundamental ao CFMV, dada a importância desses serviços para a comunicação do órgão junto à sociedade, bem como atender às necessidades do ambiente de atuação na comunicação com associados, colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores em geral, incluindo:

2.11 **Comunicação interna eficiente**: Um sistema telefônico local permite que os colaboradores se comuniquem entre si por meio de ramais internos. Isso é fundamental para a coordenação de tarefas, resolução de problemas e tomada de decisões.

2.12 **Atendimento ao cliente/usuário**: Instituições precisam de um sistema de telefonia confiável para atender chamadas de clientes/usuários. Isso inclui suporte, consultas de informações, agendamento de serviços e muito mais. Um sistema local garante que as chamadas sejam atendidas prontamente.

2.13 **Conexão com o mundo externo**: Além da comunicação interna, as instituições precisam se conectar com fornecedores, parceiros e clientes/usuários externos. Um sistema telefônico local permite fazer chamadas para números externos.

Das Necessidades do Serviço de "Message Broker"

2.14 Com a popularização dos aplicativos de mensagens instantâneas como meio de comunicação, muitas instituições estão buscando formas de usar essa tecnologia para se conectar com clientes/usuários e fornecedores. Uma das maneiras de fazer isso é através de um "**Broker de mensagens**", uma ferramenta que permite a automação e integração de mensagens instantâneas com outros sistemas.

2.15 O CFMV necessita encaminhar as mensagens originárias das suas aplicações corporativas para os destinatários cadastrados em sua base, utilizando tecnologia de SMS e WhatsApp como alternativa ao sistema de E-Mails, de acordo com as necessidades e definições pré-estabelecidas pela área de negócio.

Das motivações da contratação da Solução de Telefonia VoIP

2.16 O sistema de Telefonia do CFMV encontra-se obsoleto e limitado devido ao uso de uma central telefônica sem contrato de manutenção e suporte técnico. Essa central telefônica foi adquirida há vários anos e, atualmente, vendo sendo mantida em caráter emergencial pelos próprios colaboradores do CFMV, sem a possibilidade de expansão, atualização e troca de peças, estando os serviços em risco de interrupção a qualquer instante.

2.17 As características da atual Central Telefônica do CFMV são as seguintes: 01 (uma) Central Telefônica marca **Intelbras**, **modelo 141**, digital, configurada com 96 ramais, sendo 88 analógicos e 08 digitais, 7 aparelhos TI 3130, um aparelho OP 4114 e, software Rêmora de tarifação, com duas portas E1 perfazendo 60 canais.

2.18 O contrato com a operadora de telefonia OI (Contrato nº 23/2020), que fornecia os serviços de telefonia fixa (STFC/PSTN), foi rescindido amigavelmente, conforme registrado no Ofício nº 502/2022. Com a mudança de endereço da sede do CFMV em 2022, naquele momento, a operadora OI não teve interesse de renovar o contrato para o novo endereço. Por causa disso, o CFMV ficou temporariamente sem a prestação de serviços de telefonia fixa.

2.19 No início de 2023 foi realizado um novo contrato de serviços de telefonia fixa com a empresa TELEFÔNICA BRASIL S/A (Contrato nº 04/2023). Esta empresa reativou as linhas anteriores e, dessa forma, o CFMV pôde operar novamente com seus telefones e ramais. Porém, os serviços de telefonia continuam limitados, sem capacidade de expansão e de inovações devido às características atuais da central telefônica e das limitações contratuais.

2.20 Essa nova contratação visa assegurar a continuidade da prestação de serviço telefônico fixo comutado do CFMV, bem como ampliar os serviços de telefonia, implantando novas tecnologias de mercado, agregando funcionalidades e recursos, a fim de alcançar melhorias nas comunicações entre o CFMV e os CRMVs, profissionais médicos-veterinários, zootecnistas, órgãos e entidades públicas e privadas nacionais e internacionais.

2.21 O uso da tecnologia VoIP (Voice over Internet Protocol) oferece várias vantagens para se melhorar a comunicação e otimizar os processos:

2.21.1 **Redução de Custos:** O VoIP geralmente é mais econômico do que a telefonia tradicional. Ele permite cortar gastos com ligações por minutos, concentrando-se apenas no serviço e no pacote mensal de internet que a empresa já paga.

2.21.2 **Facilidade na Instalação**: A instalação do VoIP é simples, pois não requer hardware específico ou cabeamento complexo. Toda a estrutura pode estar na nuvem, dependendo apenas da conexão com a internet.

2.21.3 **Escalabilidade**: Se a empresa crescer e precisar de mais ramais, a expansão pode ser feita rapidamente, alterando licenças ou adicionando ramais à configuração do produto utilizado.

2.21.4 **Mobilidade**: Com o VoIP, é possível manter o contato com clientes/usuários de qualquer lugar, desde que haja uma conexão com a internet.

2.21.5 **Diversidade de Uso**: O VoIP oferece várias opções para fazer chamadas, incluindo aplicativos de computador, navegadores da web, dispositivos móveis e telefones IP.

2.21.6 **Integração com Recursos organizacionais**: O VoIP pode ser integrado a softwares de mercado, centralizando dados e facilitando o acompanhamento de métricas.

2.21.7 **Qualidade de Chamadas**: O VoIP oferece qualidade comparável ou superior às chamadas telefônicas tradicionais, além de recursos avançados.

2.21.8 **Portabilidade**: Com o VoIP, as instituições podem integrar computadores ao sistema telefônico, proporcionando um excelente desempenho de serviço.

2.22 Em resumo, o VoIP é uma solução flexível, econômica e eficiente para melhorar a comunicação organizacional.

Das motivações da contratação do Sistema de Mensageria SMS/WhatsApp

2.23 O CFMV possui diversos sistemas corporativos que necessitam enviar mensagens para os usuários desses sistemas. Atualmente o envio dessas mensagens está limitado ao sistema de correio eletrônico (e-Mails). Nesse contexto, o serviço de correio eletrônico fica sobrecarregado, além de ser o único método de envio de mensagens, tornando assim, um ponto crítico na interação com os usuários.

2.24 O CFMV possui diversos sistemas corporativos (SISCAD, INOFISC, SUAP, etc.) que fornecem acesso a dados de colaboradores, médicos veterinários, zootecnistas, instituições; além de dados de pagamento (anuidades), verificação de pendências, ART, dentre outros.

2.25 Esses sistemas e aplicações necessitam enviar mensagens de avisos, alertas, informações, além de uma segunda verificação da identidade do usuário por meio do envio de um código de autenticação para o e-mail pessoal, quando este solicita a troca da senha. A validação através do e-mail pessoal como única alternativa para a dupla verificação tem se mostrado parcialmente crítico, em função da dificuldade de acesso à caixa pessoal de e-mail, principalmente para usuários que não utilizam celulares para ler os e-Mails ou que não estão próximos a um computador.

2.26 Portanto, a presente contratação visa facilitar e ampliar as formas de comunicação, proporcionando ao CFMV um meio ágil, abrangente, que facilite o alcance em massa dos usuários dos sistemas para os quais se destinarão as mensagens instantâneas.

Das justificativas para a contratação da Solução de Telefonia VoIP:

2.27 O CFMV necessita de uma solução de telefonia que seja capaz de integrar o sistema tradicional de telefonia fixa (STFC/PSTN) com as novas tecnologias de comunicação, permitindo expandir seus ramais e recursos, por meio de uma central telefônica moderna, virtual e na nuvem, garantindo qualidade, flexibilidade, com reposição de peças e aparelhos, além de contar com suporte técnico especialista.

2.28 Necessidade de aumento da estabilidade, disponibilidade e capacidade dos Serviços do CFMV, aumentando a sua eficiência, eficácia e efetividade na prestação de serviços à sociedade.

2.29 Diminuição dos riscos de indisponibilidade no serviço essencial de telefonia.

2.30 Modernização do parque tecnológico e de comunicação de acordo com o planejamento estratégico do órgão.

2.31 Com esta nova contratação não será mais necessário manter o contrato atual com a operadora de telefonia fixa, haja vista que esta solução abrangerá os serviços que estão sendo fornecidos pela atual operadora de telefonia.

Do recurso de gravação de ramais:

2.32 Dentre os recursos interessantes incluídos no serviço de Telefonia VoIP é a possibilidade de gravação de ramais. As principais vantagens e justificativas para se utilizar desse recurso são:

2.32.1 **Registro e Monitoramento**: A gravação de chamadas permite registrar conversas telefônicas para fins de auditoria, treinamento, resolução de disputas e conformidade com regulamentações.

2.32.2 **Qualidade do Atendimento**: A análise das gravações ajuda a avaliar a qualidade do atendimento ao cliente/usuário, identificar áreas de melhoria e garantir que os operadores sigam os procedimentos corretos.

2.32.3 **Segurança**: A gravação pode ser usada como evidência em casos de ameaças, assédio ou outras situações de segurança.

2.32.4 **Treinamento e Desenvolvimento**: As gravações podem ser usadas para treinar novos colaboradores e melhorar as habilidades de comunicação.

2.32.5 **Compliance**: Em setores regulamentados, como saúde e finanças, a gravação é necessária para cumprir requisitos legais e regulatórios.

2.32.6 **Análise de Dados**: As gravações podem ser analisadas para obter compreensão sobre padrões de chamadas, volume de tráfego e eficiência operacional.

Das justificativas para a contratação do Sistema de Mensageria SMS/WhatsApp:

2.33 O principal canal de comunicação direta com os usuários dos sistemas corporativos do CFMV é o e-Mail. Por meio do serviço de correio eletrônico os usuários recebem notificações, senhas, códigos, avisos de vencimento, entre outras comunicações.

2.34 Existe uma dependência sistêmica e crítica com o sistema de correio eletrônico. Ou seja, se o sistema de correio eletrônico falhar, praticamente não há outra alternativa de comunicação efetiva entre Aplicações e Usuários, exceto quando esses sistemas possuem uma versão de aplicativo móvel de celular. Além disso, o uso de e-Mails não é a melhor opção para todos os usuários, pois muitos deles têm dificuldades para receber e-mails no celular ou até mesmo em suas casas.

2.35 A contratação do serviço de mensagens SMS e WhatsAPP tem como objetivo aumentar as possibilidades de comunicação entre Sistemas e Usuários, bem como obter um mecanismo de comunicação alternativo, a fim de aliviar a sobrecarga e a dependência do sistema de e-mail.

2.36 O sistema de arrecadação, por exemplo, precisa de expandir o seu alcance de comunicação com os seus usuários, uma vez que muitos deles não honram os seus pagamentos simplesmente porque não se lembram de quando são devidos. Com a implementação de notificações e avisos através de SMS/WhatsApp, pretende-se chegar a um maior número de usuários, proporcionando-lhes alternativas de comunicação diretas e eficazes.

2.37 Justifica-se também a contratação do serviço de mensageria por SMS/WhatsApp por causa da implantação do **Domicílio Tributário Eletrônico (DT-e).** Esse novo sistema de comunicação substituirá o envio de cartas registradas com aviso de recebimento – AR (via ECT-correios), por um sistema eletrônico de mensagens, especialmente o e-Mail. Entretanto, o SMS/WhatsApp poderá ser usado para reforçar essas comunicações. Maiores detalhes sobre o **DT-e** estão descritos a seguir neste instrumento.

3 PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÃO ANUAL

3.1 O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme detalhamento a seguir:

3.1.1 ID PCA no PNCP: **00119784000171-0-000001/2025**

3.1.2 Data de publicação no PNCP: **02/10/2024**

3.1.3 Id do item no PCA: **162**

3.1.4 Classe/Grupo: **serviços de telefonia fixa comutada (STFC), Telecomunicações móveis (SMP) e telecomunicações satelitais.**

3.1.5 Identificador da Futura Contratação: **389185-167/2025**

4 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio

4.1 A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

Serviço de Telefonia VoIP

4.1.1 Implementação de Solução Integrada de Telefonia Virtual IP em Nuvem, com disponibilização de ramais IP (incluindo configuração, treinamento e suporte técnico), Plano de Telefonia VoIP e cessão em locação de aparelhos de telefonia (sob demanda), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

4.1.2 Modernização do sistema de telefonia e expansão das capacidades de comunicação entre o órgão, colaboradores, empresas, médicos, zootecnistas, e população em geral.

Serviço de Mensageria

4.1.3 Implementação de Serviços de Envio de Mensagens Instantâneas do tipo SMS (*Short Message Service*) e mensagens do aplicativo de WhatsApp, por meio de contrato com uma empresa integradora "broker", que recebe as mensagens e as direciona para as operadoras concessionárias e aparelhos de celulares, compreendendo a integração (via API REST) com os sistemas e aplicações do CFMV, bem como o gerenciamento e suporte técnico, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

4.1.4 Expansão da capacidade de envio de mensagens instantâneas aos usuários dos sistemas corporativos (avisos, lembretes, cobranças), por meio de tecnologias alternativas como o SMS e WhatsApp, a fim de aliviar a carga e a dependência do sistema de correio eletrônico.

Requisitos de Capacitação

Serviço de Telefonia VoIP

4.2 Para a adequada execução dos serviços pretendidos nesta contratação, a empresa especializada a ser contratada deverá possuir em seu quadro funcional pessoal devidamente qualificado para a instalação, programação e manutenção de centrais telefônicas e dos seus ramais;

4.3 A Contratada deverá estar capacitada a fornecer os equipamentos especificados, novos ou seminovos, assim como todos os softwares, aplicativos e licenças, além dos equipamentos e ferramentas de apoio para o perfeito funcionamento do equipamento locado, assim como peças, novas ou recondicionadas, para as manutenções em caso de pane parcial ou total dos equipamentos;

4.4 A Contratada deverá ministrar treinamento aos servidores da Contratante e também prestar suporte técnico sobre a utilização dos equipamentos;

4.5 A Contratada deverá manter suas equipes técnicas permanentemente atualizadas, de forma que estejam sempre capacitadas a manter a qualidade dos serviços prestados.

Serviço de Mensageria

4.6 A CONTRATADA deverá realizar treinamento de todas as funcionalidades da plataforma web de gestão dos envios de SMS e WhatsApp.

4.7 A CONTRATADA deverá realizar treinamento de todos os WEBSERVICES e APIs disponíveis na plataforma.

Requisitos Legais

4.8 O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei n° 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis;

Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico

4.9 Durante o prazo de vigência do contrato e de garantia a CONTRATADA prestará serviços de suporte técnico e/ou de assistência técnica aos equipamentos e produtos (softwares), na forma on-site/remoto e no **regime 8x5 (8 horas por dia, 5 dias na semana**) por meio de manutenção preventiva e corretiva, troca e reposição de componentes, às suas expensas.

4.10 Os serviços de suporte técnico e garantia abrangem:

a) Manutenção preventiva, corretiva, esclarecimento de dúvidas e reparação de problemas na solução;

b) Elaboração de relatórios, estudos e diagnósticos sobre o ambiente, agendados ou sob demanda;

c) Transferência de conhecimento aos técnicos do CFMV referente aos problemas vivenciados e às soluções aplicadas, na forma a ser determinada pelas partes;

d) Fornecer atualização tecnológica de todos os softwares e licenças entregues para a solução adquirida, a contar da data de aceite da implantação da solução e durante todo o período de vigência do contrato;

e) Realização de instalação, atualização e configuração de novas versões dos produtos após a disponibilização das atualizações tecnológicas pelo fabricante;

f) Constitui manutenção corretiva uma série de procedimentos destinados a recolocar equipamentos/softwares com defeito em seu pleno estado de funcionamento e de uso, dentre os quais se inclui a substituição de peças de hardware, ajustes e reparos técnicos, correção de bugs, em conformidade com manuais e normas técnicas especificadas pelo fabricante.

4.11 A CONTRATADA deverá disponibilizar uma central de atendimento, via telefone, chat (whatsapp/telegram), site web, para realização dos chamados técnicos.

a) Se os serviços de suporte técnico e ou de assistência técnica aos equipamentos não forem realizados diretamente pela CONTRATADA, mas, sim por empresa (s) representante (s) ou credenciada (s) ou pelo próprio fabricante, a CONTRATADA deverá comunicar tal fato à CONTRATANTE e assegurar que todos os padrões de atendimento e demais requisitos deste Encarte serão cumpridos.

b) Todo o atendimento deverá ser executado por profissional técnico devidamente identificado e habilitado/qualificado para resolução do problema.

4.12 Os procedimentos para atendimento dos serviços de suporte técnico e ou de assistência técnica aos equipamentos deverão atentar para o seguinte:

a) O prazo de início de atendimento ao chamado técnico será de **até 12 (doze) horas corridas** contadas a partir do horário da abertura do chamado.

b) Após o início do atendimento, o tempo de solução do problema deverá ser de acordo com a **Tabela de Solução do Chamado** (ver tabela abaixo para qualquer tipo de produto), não devendo ultrapassar os prazos estabelecidos para as respectivas severidades, contados a partir da abertura do chamado técnico:

TABELA DE SOLUÇÃO DO CHAMADO		
Severidade	***Descrição***	***Tempo de solução***
1 – Alta	Problemas graves que prejudicam a operação do produto ou limitação severa de suas funcionalidades com a paralisação parcial ou total da ferramenta	Em até 24 (vinte e quatro) horas
2 – Média	Problemas que criam restrições à operação da solução, mas não comprometem seu uso e funcionamento	Em até 48 (quarenta e oito) horas
3 – Baixa	Aplicado em situações de esclarecimento de dúvidas ou suporte relacionadas à instalação, configuração e uso dos produtos adquiridos, bem como na atualização de versão de programa e/ou componente de software integrante da solução.	Em até 72 (setenta e duas) horas

4.13 Um chamado somente poderá ser fechado após confirmação de responsável da Contratante e o término de atendimento se dará com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde o mesmo está instalado.

4.14 Durante o período de vigência da garantia, quando for o caso, todos os firmwares e softwares deverão ser atualizados a cada nova versão ou correção, sem nenhum custo adicional para o Órgão.

4.15 Fornecer atualizações de software recomendadas para manter o bom funcionamento das aplicações, sem ônus adicionais;

4.16 Deverá a CONTRATADA apresentar Relatório de Atendimento para cada visita e/ou atendimento de suporte técnico e ou de assistência técnica executado.

4.17 Deverá a CONTRATADA possuir profissionais devidamente habilitado/qualificados para prestação de assistência técnica, durante todo o período do contrato.

4.18 O não cumprimento do termo de Garantia e suporte técnico ensejará na aplicação das disposições contidas na Lei, ficando a contratada no cometimento de infrações, sujeita conforme o caso, as sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas, podendo inclusive ser aplicadas cumulativamente, garantida a ampla defesa.

Requisitos Temporais

4.19 A vigência do contrato será de **36 (trinta e seis) meses**, prorrogáveis sucessivamente até o **limite de 10 (dez) anos**, conforme disposto nos Arts. 106 e 107 da Lei 14.133/2021, estando devidamente fundamentadas e justificadas as vantagens administrativas e econômicas no Estudo Técnico Preliminar.

4.20 Os serviços devem ser iniciados no prazo máximo de **10 (dez) dias corridos**, a contar do recebimento da **abertura da Ordem de Serviço (OS),** emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pela Contratada e autorizado pela Contratante;

4.21 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.22 Todos **os prazos** citados, **quando não expresso** de forma contrária, serão considerados em **dias corridos**. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.23 Os equipamentos e materiais recusados deverão ser substituídos em até 10 (dez) dias corridos a partir da notificação.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.24 A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da Contratante, e da Lei nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.25 A CONTRATADA prestará à CONTRATANTE os serviços previstos com atenção às regras de proteção de dados e a partir das premissas da LGPD, em especial os seus princípios, conforme descrito no Art. 9º desta lei.

4.26 A CONTRATADA somente poderá realizar o tratamento dos dados que lhe forem repassados pela CONTRATANTE conforme as instruções desta e nos exatos limites do contrato. Os dados pessoais que forem repassados desta forma serão acessados somente por funcionários da CONTRATADA, ficando sob sua responsabilidade o estabelecimento dos termos e controles de sigilo sobre estes acessos.

4.27 A CONTRATADA compromete-se a não utilizar os dados fornecidos pela CONTRATANTE para qualquer outro propósito que não o cumprimento do objeto do contrato, assim como jamais colocará, por seus atos ou por sua omissão, a CONTRATANTE em situação de violação das leis de proteção de dados.

4.28 Caso a CONTRATADA considere que não possui informações suficientes para o tratamento dos dados pessoais de acordo com o contrato ou que uma instrução da CONTRANTANTE pode infringir a LGPD ou outras leis relacionadas à proteção de dados, a CONTRATADA prontamente notificará a CONTRATANTE e aguardará novas instruções.

4.29 Quando solicitado, a CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE todas as informações necessárias para comprovar a conformidade com as obrigações previstas nesta cláusula contratual.

4.30 A CONTRATADA compromete-se a eliminar os dados pessoais, sensíveis ou não, aos quais teve acesso em razão do contrato firmado com a CONTRATANTE assim que a finalidade do tratamento for alcançada; os dados deixarem de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade e/ou for encerrado a prestação de serviços que serviu de objeto do contrato originário firmado com a CONTRATANTE e/ou nos casos contidos na Lei de Acesso à Informação.

4.31 A CONTRATANTE terá o direito de auditar o tratamento de dados pessoais, sensíveis ou não, realizado pela CONTRATADA com base nesta cláusula, incluindo, mas não se limitando, as medidas técnicas e organizacionais implementadas pela CONTRATADA.

4.32 A CONTRATADA indenizará à CONTRATANTE qualquer responsabilidade, dano, prejuízo, custo e despesas, incluindo, mas não se limitando, os devidos honorários advocatícios, as multas, penalidades ou custos investigativos relativos às demandas que surgirem em razão do não cumprimento por parte da CONTRATADA das obrigações previstas na LGPD especificamente direcionadas aos operadores, conforme já definido no presente instrumento.

4.33 Se o titular dos dados, a autoridade de proteção de dados ou terceiro solicitar informações da CONTRATADA relativas ao tratamento de dados pessoais, sensíveis ou não, a CONTRATADA submeterá esse pedido à apreciação da CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá, sem instruções prévias da CONTRATANTE, transferir, compartilhar e/ou garantir acesso aos dados pessoais ou a quaisquer outras informações relativas ao tratamento de dados pessoais a qualquer terceiro

4.34 A CONTRATANTE e a CONTRATADA, na condição de agentes de tratamento, adotarão medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

4.35 Na hipótese de ocorrer um incidente de segurança, a CONTRATADA informará a CONTRATANTE, por escrito, acerca desta, em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas a contar do momento em que tomou ciência do incidente. As informações a serem disponibilizadas pela CONTRATADA incluirão pelo menos:

a) Quais dados foram vazados;

b) Informações sobre possíveis acessos suspeitos e as respectivas credenciais utilizadas; endereços IPs e portas utilizadas nos acessos suspeitos; registros de logs; eventuais técnicas de ataque identificadas pela equipe de tratamento de incidente;

c) Descrição da natureza da violação dos dados pessoais, incluindo as categorias e o número e identificação de titulares de dados impactados, bem como as categorias e o número de registros de dados impactados;

d) Os riscos relacionados ao incidente;

e) Descrição das prováveis consequências ou das consequências já concretizadas da violação dos dados pessoais; e

f) Descrição das medidas adotadas ou propostas para reparar a violação dos dados pessoais e mitigar os possíveis efeitos adversos.

4.36 A Solução de TIC deve possuir controles necessários à segurança da informação e privacidade, contemplando autenticação multifator (MFA – Multi Factor Authentication); controles criptográficos para armazenamento, tráfego e tratamento da informação; registro de eventos e incidentes; registro de eventos e rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria; medidas de salvaguarda para os logs; controles específicos para registro das atividades dos administradores; execução periódica de análise de vulnerabilidades.

4.37 Sempre que solicitado pela CONTRATANTE a CONTRATADA deverá apresentar, no prazo solicitado ou acordado, resguardados aspectos de confidencialidade, documentos comprobatórios referentes à estruturação de segurança e privacidade no contexto ao qual a Solução de TIC se insere, tais como: Política de Segurança da Informação; Relatório de Análise de Impacto à Proteção de Dados Pessoais; Política de Backup; Processo de Gestão de Riscos da Solução de TIC; Processo de Gestão de Incidentes; Política de Controle de Acesso; Plano de Continuidade Operacional e um Plano de Contingência; Documento de Arquitetura Física e Lógica da Solução de TIC.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.38 O presente processo deve estar aderente à Lei 12.305/2010 que Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.39 Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.40 A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

Serviço de Telefonia VoIP

4.41 A Contratada deverá ser capacitada a fornecer os equipamentos, assinaturas e softwares necessários, bom como todos os materiais e ferramentas de apoio para o perfeito funcionamento do equipamento locado, assim como peças para reposição em caso de pane ou de manutenção preventiva.

4.42 Os equipamentos ofertados devem ser atuais, em versão recente do fabricante, que sejam capazes de cumprir as funções requeridas pela Administração e que permitam manutenção, reposição de peças, acessórios sobressalentes e de conexão de periféricos, bem como atualização de softwares e de aplicativos, se for o caso;

4.43 Será de responsabilidade da CONTRATADA, manter a atualização tecnológica dos hardwares, softwares e licenciamentos utilizados na prestação dos serviços, sendo também de sua total responsabilidade eventuais custos com a atualizações ou upgrades.

4.44 Os softwares ou aplicativos devem ser homologados pelo CFMV (prévia ou posteriormente).

4.45 A contratada deverá fornecer o link SIP ou outro adequado para a perfeita execução do serviço, dado que a atual prestadora do serviço de telefonia fixa terá o contrato rescindido e, além disso, é interesse da Administração manter rede de telefonia independente daquela já existente no prédio-sede;

Serviço de Mensageria

4.46 A presente seção descreve os requisitos tecnológicos considerados para fins de identificação e definição da solução mais adequada, conforme relação a seguir:

a) Integração (via API REST) entre sistemas computacionais na prestação de serviços públicos digitais, garantindo a estes maior segurança e agilidade;

b) Comunicação automatizada entre sistemas de informações e a população usuária destes sistemas;

c) Conexão com sistemas do conselho federal para envio de mensagens específica;

d) A interface API deve implementar autenticação;

e) Implementar o protocolo **SMPP** e protocolo proprietário do WhatsApp (**XMPP**);

f) Implementar segurança via SSL e VPN para conexão com o provedor do serviço;

g) Implementar mecanismo de alta disponibilidade (failover e balanceamento);

h) Possuir portal web para envio e recebimento de SMS/WhatsApp, envio de mensagens em lote, gerenciamento das faturas e emissão de relatórios;

i) Função de descoberta de operadora e se o número existe.

j) Permissão para monitoramento da disponibilidade da plataforma de SMS/WhatsApp por parte da CONTRATANTE, compatível com o sistema de monitoramento da CONTRATANTE (Ex.: Nagios, Zabbix e Prometheus/Grafana);

k) A Solução deverá atender aos padrões de aderência às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelo Padrão ePING;

l) A Solução deverá atender às recomendações de acessibilidade previstas no Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMAG – instituído pela Portaria nº 03/2007 da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

m) Implementar **PDU** (Protocol Data Unit) de Entrega:

- Quando o SMPP enviar uma mensagem para o destinatário, ele receberá uma PDU de entrega (DELIVER_SM) do servidor SMSC (Short Message Service Center).
- Essa PDU conterá informações sobre a entrega, incluindo o status (entregue, não entregue, etc.) e o horário da entrega.

n) Implementar a Opção de Solicitação de Relatório de Entrega:

- O remetente poderá incluir uma opção no PDU de envio (SUBMIT_SM) para solicitar um relatório de entrega.
- Se essa opção estiver ativada, o servidor SMSC enviará uma PDU de entrega com o status da mensagem após a entrega.

o) Status de Entrega:
   - O status de entrega pode ser "DELIVERED" (entregue), "UNDELIVERABLE" (não entregue), "EXPIRED" (expirado) ou outros, dependendo das circunstâncias.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.47 A contratante apoiará a contratada em todas fases necessárias para o projeto, a implementação das soluções e serviços contratados.

Requisitos de Implantação

4.48 Fica a cargo da CONTRATADA todo o processo de disponibilização da solução em ambiente de produção, dentre outros relativos à prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.49 O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, **36 (trinta e seis) meses**, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

Requisitos de Experiência Profissional

4.50 Os serviços de implantação, parametrização, integração, capacitação, suporte, garantia, deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.

Requisitos de Formação da Equipe

4.51 Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:

a) **Para o Grupo 1 (Solução VoIP):** equipe da Contratada; equipe interna de infraestrutura de redes (SESEG), equipe da infraestrutura predial (SELOG), equipe de suporte a usuários do CFMV (SESUP);

b) **Para o Serviço de Mensageria**: equipe da Contratada; equipe interna de infraestrutura de redes (SESEG), equipe de desenvolvimento de sistemas do CFMV (SESIN).

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.52 A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela Contratada de **Ordem de Serviço** emitida pela Contratante.

4.53 A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.54 A Contratada deverá fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 8 horas por dia e 5 dias por semana de maneira eletrônica e 8 horas por dia e 5 dias por semana por via telefônica.

4.55 A execução do serviço dever ser acompanhada pela Contratada, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

Sustentabilidade

4.56 Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos as boas práticas que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

Subcontratação

4.57 É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:

a) A CONTRATADA, na execução do contrato, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, poderá subcontratar partes dos serviços ou fornecimento, até o limite de 45% (quarenta e cinco por cento) do valor do objeto.

b) Em caso de subcontratação, a CONTRATADA não poderá transferir a outrem responsabilidade de prejuízos ou danos causados à Contratante, ou causas de inexecução parcial ou total do objeto contratado, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros, sendo, portanto, essas responsabilizações exclusivas à CONTRATADA.

c) A PROPONENTE deverá indicar, na fase de habilitação, as empresas que subcontratará, com a descrição dos bens e serviços a serem subcontratados e suas respectivas porcentagens.

d) As empresas ou profissionais subcontratados, quando couber, deverão estar devidamente registrados no CREA ou CAU, com responsável técnico capacitado a executar os serviços especificados, quando aplicável.

Garantia da Contratação

4.58 Será exigida a garantia da contratação de que tratam os **Arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133**, de 2021, no percentual e condições descritas a seguir:

a) Até **5%** (cinco por cento) do valor inicial do contrato, para contratações em geral, conforme **art. 98 da Lei nº 14.133, de 2021**;

b) Em caso de opção pelo **seguro-garantia**, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

c) A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

4.59 O serviço deve ser prestado por empresa habilitada pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e que possua licença para exploração do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) ou do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

4.60 O serviço deve garantir a qualidade, a segurança, a confiabilidade e a disponibilidade, conforme os padrões estabelecidos pela Anatel e pelo órgão contratante.

4.61 O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo 36 (trinta e seis) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

4.62 O serviço deve oferecer suporte técnico 8 horas por dia, 5 dias por semana, por meio de telefone, e-mail ou chat.

4.63 O serviço deve possibilitar o controle e o monitoramento do consumo e dos custos, bem como a emissão de relatórios gerenciais.

4.64 A modalidade de licitação mais adequada para a contratação de serviços de telefonia e mensageria é o pregão eletrônico, por ser um serviço comum e padronizado, que pode ser avaliado pelo critério do menor preço. O edital deve conter as especificações técnicas do serviço, os critérios de habilitação e julgamento das propostas, as obrigações da contratada e da contratante, as sanções administrativas aplicáveis em caso de descumprimento do contrato, entre outras informações relevantes.

4.65 Demais requisitos necessários para contratação estão descritos no Termo de Referência.

5 ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

Estimativa de demanda para a solução de VoIP

5.1 No período de junho/2023 a junho/2024 (doze meses) foram recebidas 2.791 ligações (nacionais, internacionais e locais). Isso representa uma média mensal de 232 ligações recebidas.

5.2 O Contrato atual de telefonia (nº 04/2023 – Telefônica Brasil – Telefonia Fixa) está pautado nas seguintes quantidades estimadas mensais:

GRUPO ÚNICO						
ITEM 1 - Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC e áreas conurbadas, na modalidade LOCAL						
ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Minutos mensal estimado	Minutos anual estimado	Preço Médio Unitário do minuto	Valor Médio Mensal	Valor Médio Anual
		(A)	(B)	(C)	(A x C)	(B x C)

1	De telefone **FIXO para FIXO**, sendo as ligações originadas do CFMV em Brasília - DF.	1080	12.960	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 0,00
	De telefone **FIXO para MÓVEL (VC1)**, sendo as ligações originadas do CFMV em Brasília - DF.	1040	12.480	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 0,00
TOTAL GERAL ESTIMADO DO ITEM (FIXO para FIXO + FIXO para MÓVEL (VC1)					**R$ 0,00**	

ITEM 2 - Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC e áreas conurbadas, na modalidade LONGA DISTÂNCIA NACIONAL

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Minutos mensal estimado	Minutos anual estimado	Preço Médio Unitário do minuto	Valor Médio Mensal	Valor Médio Anual
		(A)	(B)	(C)	(A x C)	(B x C)
2	De telefone **FIXO para FIXO**, sendo as ligações originadas do CFMV em Brasília - DF.	1080	12.960	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 0,00
	De telefone **FIXO para MÓVEL (VC2)**, sendo as ligações originadas do CFMV em Brasília - DF.	1120	13.440	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 0,00
	De telefone **FIXO para MÓVEL (VC3)**, sendo as ligações originadas do CFMV em Brasília - DF.	1120	13.440	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 0,00
TOTAL GERAL ESTIMADO DO ITEM (FIXO para FIXO, + FIXO para MÓVEL (VC2) + FIXO para MÓVEL (VC3)					**R$ 0,00**	

ITEM 3 - Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC e áreas conurbadas, na modalidade LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Minutos mensal estimado	Minutos anual estimado	Preço Médio Unitário do minuto	Valor Médio Mensal	Valor Médio Anual
		(A)	(B)	(C)	(A x C)	(B x C)
3	De telefone **FIXO para FIXO INTERNACIONAL**, sendo as ligações originadas do CFMV em Brasília - DF.	25	300	R$ 3,99	R$ 99,75	R$ 1.197,00

	De telefone **FIXO para MÓVEL INTERNACIONAL**, sendo as ligações originadas do CFMV em Brasília - DF.	17	204	R$ 3,99	R$ 67,83	R$ 813,96
TOTAL GERAL ESTIMADO DO ITEM (FIXO para FIXO INTERNACIONAL, + FIXO para MÓVEL INTERNACIONAL)					**R$ 2.010,96**	
ITEM 4 – Instalação/reinstalação de serviço de telefonia STFC						
4	Taxa de Instalação/Reinstalação				**R$ 0,00**	
TOTAL GERAL ESTIMADO DO ITEM (INSTALAÇÃO/REINSTALAÇÃO)					**R$ 0,00**	
ITEM 5 – Assinatura básica – Mensal						
ITEM	**DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**	**Minutos mensal estimado**	**Minutos anual estimado**	**Preço Médio Unitário do minuto**	**Valor Médio Mensal**	**Valor Médio Anual**
		(A)	**(B)**	**(C)**	**(A x C)**	**(B x C)**
5	Assinatura básica mensal	Chamadas ilimitadas FF e FM nacional	Chamadas ilimitadas FF e FM nacional	R$ 2.089,00	R$ 2.089,00	R$ 25.068,00

5.3 Baseado nos levantamentos feitos com as principais fornecedoras de serviço de telefonia e, ainda, baseado no contrato vigente com a atual operadora, e as necessidades atuais e futuras, pôde-se chegar a um quantitativo estimado para cada solução:

Serviços de Telefonia VoIP – MENSAL		
Descrição/Especificação	**Unidade de Medida**	**Qtde. Estimada mensal**
Serviço de Central Telefônica (PABX VIRTUAL) na nuvem	Und	1
Assinatura Básica Mensal para 150 números DDR	Und	1
Assinatura Mensal de tronco SIP para 30 canais simultâneos (**portabilidade ilimitada**)	Und	1
Serviço de Telefonia Fixo Comutado para todo território **NACIONAL**, de fixo para fixo e de fixo para móvel originadas do CFMV em Brasília/DF.	Minutos	1.000
Serviço de Telefonia Fixo Comutado de longa distância **INTERNACIONAL**, de fixo para fixo e de fixo para móvel originadas do CFMV em Brasília/DF.	Minutos	30
Licença para Softphone e WebPhone	Und	150

Serviço de Manutenção e suporte técnico (8h x 5d)	Und	Ilimitado
Licença para gravação de ramal (com retenção de 30 dias)	Und	50
Aparelho HeadSet USB para PC (sob demanda)	Und	150
Aparelhos VoIP fixo de mesa (tipo Bridge; PoE, com fonte; Cat.6, sob demanda)	Und	20

Estimativa de demanda para o serviço de mensageria

5.4 Foram feitos levantamentos de quantitativo de E-mails enviados para os usuários dos sistemas corporativos do CFMV a fim de estimar a média de mensagens a serem transmitidas por SMS e WhatsApp:

Levantamento de e-Mail enviados para Internet (últimos 9 meses):

Total de E-mails enviados	set/23	out/23	nov/23	dez/23	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	Média
Total de E-mails enviados	64542	69684	55074	43831	76975	74619	78111	75961	68218	**67.446**
não.responda (SISCAD)	35888	34986	32808	27214	61028	54674	49268	46849	38834	**42.394**
admin.suap (SUAP)	10521	15198	3135	1222	1280	2496	8618	8798	8008	**6.586**
Demais e-mails	18133	19500	19131	15395	14667	17449	20.225	20314	21.376	**18.466**

Levantamento de E-mails enviados por alguns módulos do SISCAD (9 meses):

SISCAD-WEB	set/23	out/23	nov/23	dez/23	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	Média
Recuperação de Senha	4222	4555	4484	4364	8096	6058	5659	5475	4574	**5.276**
ART - Cadastrada	5975	6161	5234	3669	6861	6607	7091	7468	6797	**6.207**
ART - Renovada	2570	2869	2206	2191	3110	2633	2658	2397	2196	**2.537**

Previsão de E-mails para envio de Anuidades, multas e DT-e:

PROFISSIONAIS ATUANTES	ESTABELECIMENTOS ATUANTES	TOTAL DE ATUANTES (anuidades)	Multas em 2023
205.748	**107.108**	**312.856**	**3.144**

Estimativa de E-mails para o mês de janeiro + Anuidades:

Média de 9 meses	Previsão Janeiro + anuidades
67.446	**(67.446 + 312.856) = 380.302**

Estimativa anual de mensagens:

5.5 Calculando a média mensal de 67.446 x 12 meses, então teremos a média anual de 809.352.

5.6 Somando-se a média anual (809.352) mais o pico de janeiro (312.856) = 1.122.208.

5.7 Dividindo a quantidade anual agregada por 12 meses (1.122.208 / 12), então temos a média mensal de 93.517.

5.8 Portanto, para efeito de cálculo mensal estimado, a média será cerca de 100.000 (cem mil) mensagens pelos módulos dos sistemas corporativos. Anualmente cerca de 1.200.000 (um milhão e duzentos mil) mensagens enviadas.

Serviços de Mensageria (Message Broker) - mensal			
Descrição/Especificação	**Unidade de Medida (sob demanda)**	**Qtde. Mensal Estimada**	**Qtde. Anual Estimada**
Serviço de Broker de Mensagens para SMS;	Mensagens	100.000	1.200.000
Serviço de Broker de Mensagens para WhatsApp	Mensagens	100.000	1.200.000
Serviço de Manutenção e suporte técnico (8x5)	Und	Ilimitado	Ilimitado

6 LEVANTAMENTO DE MERCADO

Levantamento das Soluções de Telefonia

6.1 VoIP (Voice over Internet Protocol, ou Voz sobre Protocolo de Internet) e PSTN (Public Switched Telephone Network, ou Rede Telefônica Pública Comutada - STFC) são dois sistemas de telefonia com características distintas. Vamos explorar as principais diferenças entre eles:

Telefonia Fixa ou Virtual? Quais as principais diferenças entre elas?

6.2 O crescimento da tecnologia VoIP mudou a forma com que as organizações se comunicam com seus clientes/usuários, fornecedores e até sua comunicação interna, e essa transformação visa, basicamente, melhorar a eficiência de processos organizacionais e diminuir custos.

6.3 Até poucas décadas atrás, pensar em linhas telefônicas significava ter uma linha fixa, analógica e por pulso, e que ainda é presente no nosso dia a dia, apesar da transformação digital pelo que o setor está passando e das opções mais modernas e eficientes existentes no mercado.

6.4 Enquanto as linhas digitais usam a internet para a transmissão de voz, convertendo as chamadas em pacotes de dados, as linhas analógicas dependem de uma Rede Telefônica Pública Comutada (STFC) para realizar as chamadas, além de exigirem a instalação e passagem de cabos para conectar as linhas ou ramais aos aparelhos telefônicos e PABX.

O que é um PABX?

6.5 A sigla PABX significa "Private Automatic Branch Exchange", que em tradução livre para o português é "troca automática de ramais privados". Esse sistema funciona como uma minicentral telefônica dentro da empresa, automatizando a gestão das chamadas internas entre diferentes linhas telefônicas no ambiente corporativo.

6.6 O serviço de telefonia PABX é projetado para preencher as lacunas frequentemente encontradas na telefonia convencional, promovendo a integração de linhas e ramais. Isso proporciona uma organização superior e aumenta a eficiência da comunicação entre os colaboradores e com o público externo. A otimização de desempenho proporcionada por esse serviço resulta em benefícios tangíveis, representando um investimento valioso para a instituição.

Como funciona o sistema PABX?

6.7 A plataforma atua como uma central telefônica: a partir de uma única linha, é possível realizar chamadas simultâneas. Esse serviço viabiliza ramais para que seja feita a comunicação interna entre os departamentos, e também distribui as ligações externas.

6.8 Para fazer uma ligação interna, basta que o colaborador digite os números do ramal. Para as ligações externas, é necessário digitar o zero antes do número de telefone (ou o número definido pela instituição)

Como são os tipos de PABX?

PABX Analógico

6.9 Sendo um dos primeiros e mais antigos serviços de telefonia, o PABX Analógico é um equipamento projetado para receber linhas convencionais por meio das operadoras de telefonia. Trata-se de um sistema mais complexo, ainda bastante utilizado por corporações de grande porte tradicionais, já que exige suporte técnico especializado e manutenção constante.

6.10 Os recursos desse tipo pioneiro do serviço são os mais básicos, como realização de chamadas e transferência entre ramais. O PABX Analógico não tem muitas funcionalidades avançadas, por não comportar o uso de ferramentas tecnológicas. Porém, ele é um marco em soluções corporativas e sempre será referência em telecomunicações.

6.11 A manutenção deve ser feita constantemente, sendo indicada uma frequência semanal. Por depender do funcionamento físico dos equipamentos, cabos e fibras, precisa ser monitorado continuamente. Isso significa que é necessário concentrar uma maior quantidade de profissionais para garantir a eficiência do serviço. Além disso, caso algum componente primordial entre em pane, toda a operação do serviço fica comprometida.

6.12 Com menos funcionalidades em relação aos outros tipos de PABX mais modernos, esse tipo é o mais indicado para organizações tradicionais, que não têm a necessidade desses recursos extras.

6.13 Seus principais benefícios são:

6.13.1 Identificador de chamadas;

6.13.2 Gerenciamento das ligações internas e externas;

6.13.3 Chamada em espera;

6.13.4 Capacidade de realizar ligações distintas para cada ramal;

6.13.5 Transferência de chamadas;

6.13.6 Inserção de senhas para os ramais;

6.13.7 Bloqueio no recebimento de ligações a cobrar.

6.14 Esse modelo ainda é comercializado e utilizado pelas instituições brasileiras, mas não é a solução ideal para grandes organizações inovadoras, principalmente aquelas que têm ciência de que precisam dispor de inovações tecnológicas convergentes com as demandas atuais dos clientes/usuários.

PABX Digital

6.15 O PABX Digital une os recursos físicos do analógico com algumas funções que se tornam possíveis somente por causa do adendo da tecnologia. O sistema implantado é de entroncamento digital, que permite a incorporação de um maior número de linhas.

6.16 Ampliando a quantidade de linhas, aumenta-se o número de ramais, gerando maior economia para o negócio. A tarifação dos serviços é menor do que com o PABX Analógico, sendo centralizada em uma operadora.

6.17 Seu sistema permite programações avançadas, como limitar duração de chamadas, seleção automática de linhas ou transferência entre ramais. A estrutura digital também pode ser interligada a outros computadores, dispositivos ou outros tipos de PABX.

6.18 O conjunto de recursos proporcionados pelo PABX Digital possibilita melhorar a qualidade do atendimento e ainda contribui para a produtividade da instituição. Os custos de instalação e manutenção são relativamente baixos, se considerarmos os benefícios trazidos pela sua operação.

6.19 Além disso, essa tecnologia oferece diversas vantagens quando comparada à convencional. Recebendo e transmitindo ligações com mais qualidade de voz e maior estabilidade de rede, as principais funcionalidades do PABX Digital são:

6.20 Seleção automática de linhas;

6.21 Ramal econômico, permitindo um limite de tempo para cada ligação e evitando, assim, que os colaboradores fiquem pendurados no telefone e se distraiam, afetando a produtividade;

6.22 Tecnologia digital, oferecendo chamadas sem ruídos nem interferências;

6.23 Consulta à portabilidade de números de celular, possibilitando que a ligação seja realizada pela operadora que ofereça a maior economia;

6.24 Possibilidade de interligação com computadores e *tablets*;

6.25 Configuração bastante simples, facilitando sua utilização;

6.26 Possibilidade de integração com o PABX Analógico;

6.27 Discagem direta por ramal;

6.28 Centralização de tarifa pelas operadoras.

6.29 O PABX Digital é uma excelente alternativa dependendo do porte da instituição, já que exige aparelhos específicos para funcionar corretamente. Nesse caso, é preciso que o gerente de TI verifique o custo-benefício e decida se essa é a melhor solução a ser implementada ou se vale analisar a possibilidade de investir em outros tipos de PABX.

PABX IP

6.30 Trata-se de uma tecnologia que utiliza o sistema VoIP (Voz sobre IP), por meio do qual a rede de dados trabalha de maneira similar à telefonia fixa. Permite o uso de ramais virtuais em qualquer aparelho que tenha acesso à internet, que pode ser o seu smartphone, computador ou *tablet*.

6.31 Altamente flexível, o PABX IP roda como um software no dispositivo, aumentando a produtividade das equipes, que podem se comunicar facilmente de onde estiverem. Outro ponto positivo é que essa tecnologia dispensa a instalação de toda uma infraestrutura física e robusta para o seu funcionamento.

6.32 Além da possibilidade de ser utilizado como um PABX tradicional, o IP oferece as seguintes facilidades:

6.33 Ramal remoto;

6.34 Unidade de Resposta Audível (URA);

6.35 Possibilidade de fazer reuniões por áudio;

6.36 Correio de voz moderno;

6.37 Pode ser adotado por instituições de qualquer porte, pois é escalável e não exige espaço físico para sua instalação;

6.38 Conta com todas as funcionalidades dos modelos analógico e digital.

6.39 É um sistema que gerencia todos os seus recursos de maneira ágil e eficiente. Como seu funcionamento é totalmente online, promove a redução de custos em médio e longo prazo, já que as ligações entre os ramais da empresa têm custo zero.

6.40 É recomendado para gestores que possuem equipes acostumadas com a facilidade de mobilidade. Também é indicado para quem trabalha externamente ou em home office, mas que precisa estar em contato com a empresa para desempenhar suas funções em sinergia com suas equipes.

PABX Híbrido

6.41 Essa solução reúne as melhores características dos modelos analógico e digital, com a implementação da tecnologia IP, permitindo a interligação entre filiais com chamadas gratuitas.

6.42 Na prática, ele é a junção dos tipos de PABX anteriores, possibilitando a utilização de ora um, ora outro. Desse modo, representa mais economia nas contas de telefonia e qualidade nas ligações, sejam elas analógicas, digitais ou por IP.

6.43 Com o PABX Híbrido, pode-se ter, em uma única ferramenta, ramais fixos, digitais e números VoIP. Então, a própria central híbrida determina qual é a rota de menor custo, dependendo do tipo de ligação.

6.44 Os principais pontos positivos do PABX Híbrido são:

6.45 A central é moldada de acordo com a necessidade de cada negócio;

6.46 Interligação com computadores, dispositivos móveis e outros tipos de PABX;

6.47 Possibilidade de fazer ligações com tecnologia IP;

6.48 Todas as vantagens dos sistemas anteriores.

6.49 Grande parte das organizações brasileiras ainda utiliza o PABX Analógico. Por isso, o modelo híbrido é bastante interessante para aquelas que desejam fazer a transição para outros mais modernos e experimentar seus benefícios sem perder a infraestrutura já instalada.

PABX Virtual

6.50 Sendo um dos mais sofisticados do mercado, esse modelo de PABX consiste em um software conectado a uma central virtual. Todo o gerenciamento é feito por ambiente de navegação, e ele pode ser instalado de forma LOCAL (servidor físico ou virtualizado) ou na NUVEM.

6.51 Realizando todos os procedimentos presentes nos terminais físicos, o PABX Virtual consegue cobrir toda a rede de colaboradores. É indicado para as organizações que têm consultores ou muitos colaboradores em campo.

6.52 O PABX Virtual facilita o trabalho remoto, permitindo que os colaboradores atendam chamadas mesmo em trânsito. Para ativar o PABX Virtual, é preciso somente uma conexão de internet rápida e segura.

6.53 O software traz escalabilidade pelas licenças de uso do programa e não apresenta quase nenhum custo de manutenção; por isso, é um PABX de grande vantagem para as instituições. O sistema proporciona as funcionalidades do modelo digital, mas acrescentando:

6.54 Atendimento automatizado;

6.55 Possibilidade de gravação das chamadas;

6.56 Personalização dos atendimentos de acordo com o quadro de horários;

6.57 Gerenciamento das filas de espera;

6.58 Salas de conferência.

6.59 Com todas essas funcionalidades, os ganhos são ampliados para diversas áreas do negócio. Melhora a experiência do usuário, facilita a comunicação com parceiros fornecedores, permite aplicar treinamentos para colaboradores pulverizados geograficamente e aproxima as filiais e a matriz.

PABX Nuvem

6.60 Pode até parecer que é outro novo serviço, mas o PABX Nuvem é uma outra forma de se referir ao virtual. Na internet, você encontra fornecedores que adotaram na sua nomenclatura o termo "virtual", e outros, a expressão "nuvem".

6.61 O termo "nuvem" se deve ao fato de que o sistema todo usa a tecnologia de computação em nuvem. Essa inovação surgiu em 1997, mas só começou a ser ofertada comercialmente há cerca de 10 anos. Segundo os seus idealizadores, essa tecnologia oferece redução de custos, aumento da produtividade, desempenho, confiabilidade e segurança para as organizações.

6.62 A computação em nuvem é uma tendência no mercado e já tem sido usada para diversos processos, como o armazenamento de dados, além dos softwares. Ela permite que os colaboradores de uma empresa possam trabalhar em regime de home office, por exemplo, porque possibilita o acesso aos sistemas e arquivos operacionais sem a necessidade de estar em um ponto de operação do empreendimento.

Levantamento dos Serviços de Mensagens: E-Mail, SMS e WhatsApp

E-mail

6.63 Ao contrário do que muitos pensam, o e-mail não deixou de ser eficiente. No entanto, é necessário analisar se os seus clientes/usuários utilizam majoritariamente esta rede ou estão mais presentes no SMS e WhatsApp, por exemplo. Dependendo da geração, a aderência não é tão grande: 74% dos chamados *Baby Boomers* — nascidos entre 1946 e 1964 — acreditam que o e-mail é o melhor canal para receber comunicações, seguido por 72% da Geração X, 64% da Geração Y e 60% da Geração Z. Por isso, é importante que as instituições conheçam seu perfil, já que isso interfere diretamente no canal conversacional a ser usado. Outros dados importantes que as instituições devem considerar são:

6.64 Existem 4 bilhões de usuários de e-mail diários. Espera-se que esse número suba para 4,6 bilhões até 2025.

6.65 99% dos usuários de e-mail checam sua caixa de entrada todos os dias, sendo que alguns deles checam 20 vezes por dia. Dessas pessoas, 58% dos consumidores checam as novidades neste canal durante a manhã.

6.66 Quase 22% de todas as campanhas de e-mail são abertas na primeira hora após o envio.

6.67 8 em cada 10 pessoas abrem um e-mail de boas-vindas, o que gera 4x mais aberturas e 10x mais cliques do que outros tipos de e-mail.

6.68 Normalmente as taxas de abertura e clique são maiores quando as instituições enviam menos de 5 boletins informativos por semana.

6.69 Em todos os setores, a taxa média de abertura de e-mail é de 19,8%, a taxa de cliques é de 11,3% e a taxa de rejeição é de 9,4%.

6.70 Além de todas essas percepções, é válido ressaltar a importância que a adaptação ao celular tem para as instituições. Uma pesquisa realizada pela BlueCore apontou que 59% dos Millennials têm o smartphone como canal principal para verificar os e-mails. Já para a Geração Z, este número é ainda maior, chegando a enquanto 67%. Por outro lado, quase 1 em cada 5 campanhas de e-mail não é otimizada para dispositivos móveis. Diante disso, nota-se a urgência das instituições investirem ainda mais no universo do celular, já que os consumidores estão usando cada vez mais este meio.

SMS

6.71 Antes de mencionarmos os dados, vale lembrarmos uma das maiores vantagens do SMS: a possibilidade de disparos de mensagens sem a necessidade de internet. Sem dúvidas, esse fator coloca este canal em um ranking elevado na disputa. Além disso, temos algumas estatísticas que mostram o valor do SMS para as instituições:

6.71.1 Enquanto a taxa de abertura do e-mail é de 22%, a do SMS chega a 97%.

6.71.2 90% dos consumidores abrem as mensagens em até 3 minutos.

6.71.3 378% mais mensagens de SMS marketing foram enviadas em 2020 do que em 2019.

6.71.4 58% das pessoas afirmam que enviar mensagens de texto é a maneira ideal das instituições entrarem em contato com elas.

6.71.5 Os textos têm uma CTR — taxa de cliques — até 30,5 vezes maior do que o e-mail.

6.71.6 45,5% dos consumidores são mais propensos a optar pelo marketing feito via SMS de marcas de e-commerce e varejo.

6.71.7 75% dos consumidores estão abertos a receber textos de marcas sobre rastreamento de compras, enquanto 60,8% gostariam de enviar um SMS às instituições sobre questões de suporte.

6.72 Diante desses números, fica claro que quando se trata de taxa de abertura, cliques e, até mesmo, facilidade em contatar o cliente/usuário, o SMS é uma excelente ferramenta. No entanto, é importante que a instituição opte pelo canal mais usado pelo seu consumidor.

WhatsApp

6.73 O mais novo dos canais conversacionais, o WhatsApp, pode ser dividido em três categorias: a individual, utilizada amplamente pelo público; a versão Business, voltada para micro e pequenas instituições; e a API Business, com diversas funcionalidades para atender grandes negócios. Segue algumas estatísticas colhidas:

6.74 O WhatsApp atingiu 2,4 bilhões de usuários no final de 2022. Isso significa que 1 em cada 4 pessoas usa o WhatsApp para se comunicar e manter contato com pessoas e instituições.

6.75 Em 2022 o WhatsApp Business atingiu a marca de 5 milhões de usuários corporativos.

6.76 76% dos consumidores entrevistados usam o WhatsApp para se comunicarem com as marcas, segundo a pesquisa Mensageria no Brasil da Panorama Mobile Time/OpinionBox.

6.77 Dentre os motivos que levam o consumidor a contatar a empresa via WhatsApp, estão: Tirar dúvidas (76%); receber suporte técnico (63%); receber promoções (53%); e comprar produtos e serviços (52%).

6.78 55% dos entrevistados em fevereiro de 2021 disseram que realizaram a primeira compra pelo WhatsApp nos últimos 12 meses.

6.79 As estatísticas sobre o WhatsApp são promissoras e a possibilidade de integrar a versão API do aplicativo a um **chatbot** tornam este canal de mensagens móveis ainda mais atraentes às instituições. Com a IA (Inteligência Artificial) conversacional há maior possibilidade de automação, aumento de agilidade em processos e melhoria na experiência do consumidor.

Análise comparativa das tecnologias de Telefonia STFC e da Tecnologia VoIP

6.80 Tecnologia:

- **STFC**: Utiliza a **tecnologia de comutação de circuitos**. As chamadas de voz viajam pelas linhas de cobre na telefonia tradicional.
- **VoIP**: Emprega a **tecnologia de comutação de pacotes**. As chamadas são roteadas por meio de redes de dados, como a internet ou LANs corporativas internas.

6.81 Preço:

- **STFC**: Tradicionalmente, as ligações via STFC podem ser mais caras, especialmente em chamadas internacionais.
- **VoIP**: Oferece uma alternativa mais econômica, pois utiliza a infraestrutura da internet para transmitir chamadas.

6.82 Recursos avançados:

- **STFC**: Possui recursos básicos, como chamadas, identificador de chamadas e correio de voz.
- **VoIP**: Além dos recursos básicos, oferece funcionalidades avançadas, como videochamadas, conferências e integração com aplicativos.

6.83 Requisitos de energia e internet:

- **STFC**: Não depende da disponibilidade de energia elétrica ou conexão à internet.
- **VoIP**: Requer energia elétrica e uma conexão estável à internet para funcionar.

6.84 Rede de operações:

- **STFC**: Possui uma rede estabelecida e ampla cobertura geográfica.
- **VoIP**: Dependente da infraestrutura de internet e pode ter limitações em áreas remotas.

6.85 Mobilidade:

- **STFC**: Limitada à localização física do telefone fixo.
- **VoIP**: Permite mobilidade, pois os dispositivos VoIP podem ser usados em qualquer lugar com acesso à internet.

6.86 Em resumo, o VoIP tem ganhado espaço no mercado devido à sua economia, recursos avançados e flexibilidade, enquanto a STFC ainda é valorizada por sua confiabilidade e segurança. Ambos coexistem, mas a tendência é que o VoIP continue a crescer em popularidade.

Vantagens e desvantagens entre a Telefonia Fixa (STFC) e Telefonia VoIP

6.87 Telefonia STFC (PSTN):

- **Vantagens**:
  - **Estabilidade e confiabilidade**: A telefonia fixa comutada (STFC) é bem estabelecida e oferece conexões estáveis.
  - **Qualidade de chamadas**: As ligações na STFC geralmente têm boa qualidade de áudio.
  - **Ampla cobertura**: A rede STFC abrange áreas rurais e urbanas.
- **Desvantagens**:
  - **Custo elevado**: As chamadas de longa distância podem ser caras.
  - **Infraestrutura legada**: A STFC depende de linhas físicas e equipamentos tradicionais.
  - **Falta de flexibilidade**: Difícil de escalar e adaptar a novas necessidades.

6.88 Telefonia VoIP:

- **Vantagens**:
  - **Redução de custos**: O VoIP utiliza a internet para transmitir chamadas, tornando-as mais acessíveis.
  - **Integração com outras tecnologias**: Pode ser facilmente integrado com e-mail, chat e outras ferramentas.
  - **Mobilidade**: Permite chamadas de qualquer lugar com conexão à internet.
  - **Recursos avançados**: Transferência de chamadas, conferências e gravação.
- **Desvantagens**:
  - **Dependência da internet**: A qualidade das chamadas depende da conexão.
  - **Segurança**: Vulnerável a ataques cibernéticos.
  - **Requer banda larga de qualidade**: Uma conexão instável afeta a qualidade das chamadas.

6.89 Em resumo, a escolha entre STFC e VoIP depende das necessidades específicas da empresa e das condições da infraestrutura. Ambas têm vantagens e desvantagens, e a decisão deve considerar fatores como custo, qualidade e flexibilidade.

Análise comparativa do Serviço de Mensageria (e-Mail, SMS e WhatsApp)

6.90 Vantagens e desvantagens de cada uma dessas tecnologias de comunicação:

6.91 Email:

- **Vantagens**:

- **Velocidade e baixo custo**: O e-mail permite enviar mensagens de forma rápida e econômica.
- **Compartilhamento de documentos**: É possível anexar arquivos e compartilhar documentos facilmente.
- **Registro permanente**: As conversas por e-mail ficam registradas e podem ser consultadas posteriormente.

- **Desvantagens**:
  - **Spam e vírus**: O e-mail é vulnerável a spam e ataques de vírus.
  - **Dependência de conexão à internet**: É necessário estar online para enviar e receber e-mails.

6.92 **SMS (Short Message Service):**

- **Vantagens**:
  - **Simplicidade**: Não requer instalação de aplicativos adicionais. É uma forma direta e simples de comunicação por texto.
  - **Notificações em tempo real**: Recebe notificações imediatas.
  - **Ampla Cobertura**: O SMS funciona em praticamente todos os dispositivos móveis, independentemente do modelo ou sistema operacional.
  - **Acessibilidade**: Não requer conexão à internet. Funciona mesmo em áreas com sinal fraco.
  - **Entrega garantida**: As mensagens SMS são entregues diretamente ao destinatário, sem depender de aplicativos específicos.

- **Desvantagens**:
  - **Limitação de caracteres**: As mensagens SMS têm um limite de caracteres (geralmente 160 caracteres).
  - **Custo**: Alguns planos de celular cobram por mensagens SMS.
  - **Falta de Recursos Multimídia**: Não suporta imagens, vídeos ou outros tipos de mídia.
  - **Não é interativo**: Não permite respostas interativas como o WhatsApp.

6.93 **WhatsApp:**

- **Vantagens**:
  - **Facilidade de uso**: Interface simples e intuitiva.
  - **Compartilhamento de mídia**: Envio rápido de fotos, vídeos e documentos.
  - **Chamadas de voz e vídeo gratuitas**: Possibilidade de fazer chamadas gratuitas em todo o mundo.
  - **Segurança**: Criptografia de ponta a ponta para proteger a privacidade.
  - **Notificações em tempo real**: Você nunca perderá uma mensagem importante.
  - **Multimídia e Recursos avançados**: Suporta texto, imagens, vídeos, áudio, chamadas de voz e vídeo.

- **Grupos e Broadcasts**: Facilita a comunicação com várias pessoas ao mesmo tempo.
- **WhatsApp Business**: Plataforma dedicada para instituições se conectarem com clientes/usuários.
-

- **Desvantagens**:
  - **Dependência de conexão com a internet**: Requer acesso à internet.
  - **Possibilidade de disseminação de Fake-news**: Informações não verificadas podem se espalhar facilmente.
  - **Vício e Dependência**: Pode ser viciante e prejudicar a produtividade.
  - **Preocupações com Privacidade**: Requer compartilhamento de informações pessoais.
  - **Conteúdo Inapropriado**: Pode receber mensagens indesejadas ou inadequadas.
  - **Espaço no Dispositivo**: Mensagens e mídia ocupam espaço no celular.
  -

6.94 Em resumo, cada tecnologia tem suas próprias vantagens e desvantagens. A escolha depende das necessidades individuais e das preferências de comunicação de cada pessoa e/ou instituição.

Comparativo entre os aplicativos WhatsApp e Telegram

6.95 O Telegram é um aplicativo de mensagens criado pelos irmãos Durov, empreendedores da Rússia conhecidos por sua rede social VKontakte (VK), também chamada de "Facebook russo". Desde sua criação, há 9 anos, o Telegram se tornou um dos aplicativos de mensagens mais populares do mundo, com mais de meio bilhão de usuários.

6.96 WhatsApp:

- **Vantagens**:
  - **Ampla Adoção**: O WhatsApp é amplamente utilizado e popular, o que significa que você provavelmente encontrará mais amigos e familiares nele.
  - **Segurança**: Todas as mensagens no WhatsApp têm **criptografia ponta a ponta**, garantindo privacidade.
  - **Simplicidade**: Interface intuitiva e fácil de usar.
  - **Versão Business**: Oferece uma versão específica para instituições.
- **Desvantagens**:
  - **Tamanho de Grupos Limitado**: Os grupos do WhatsApp têm capacidade para até **256 pessoas**.
  - **Criptografia Opcional em Grupos**: A criptografia ponta a ponta é opcional nos grupos do WhatsApp.
  - **Histórico Pesado**: O WhatsApp acumula históricos que podem torná-lo mais "pesado" em termos de uso de dados.

6.97 **Telegram:**

- **Vantagens**:
  - **Grupos e Canais Maiores**: O Telegram permite grupos com até **200.000 integrantes** e recursos de transmissão de streaming.

- **Personalização**: Oferece mais opções de personalização.
- **Envio de Arquivos Grandes**: Permite o envio de arquivos de até **2 GB**.

- **Desvantagens**:
  - **Criptografia Menos Abrangente**: A criptografia ponta a ponta no Telegram funciona apenas em conversas privadas e é opcional.
  - **Menos Popular**: O Telegram é menos popular do que o WhatsApp.
  - **Menos Presente no Dia a Dia**: Não é tão amplamente usado quanto o WhatsApp no cotidiano dos brasileiros.
  -

6.98 Em resumo, o Telegram se destaca em grupos maiores, personalização e envio de arquivos grandes, enquanto o WhatsApp é mais popular, seguro e amplamente adotado. A escolha do WhatsApp nesse contexto do CFMV é devido ao seu alcance e utilização popular, estando alinhado com as necessidades específicas do sistema CFMV/CRMVs.

Sobre a diferença entre Locação e Comodato

6.99 A locação e o comodato são dois tipos de contratos que envolvem a cessão de uso de um bem, mas eles possuem diferenças significativas:

6.100 **Locação**: Neste tipo de contrato, uma parte (locador) cede a outra (locatário) o uso de um bem, geralmente mediante o pagamento de um valor (aluguel). O locatário tem a posse do item, mas não é o dono. Além disso, a locação permite alterações no bem.

6.101 **Comodato**: É um tipo de contrato em que uma parte (comodante) empresta gratuitamente um bem a outra (comodatário), com a obrigação de devolução após um período determinado. No comodato, o bem emprestado não pode ser trocado e deve ser devolvido na mesma forma.

Outras diferenças entre Locação e Comodato:

6.102 Locação:

- **Pagamento Menor**: O custo da locação geralmente é menor do que a compra ou o comodato.
- **Flexibilidade**: Você pode atualizar ou trocar os dispositivos facilmente conforme suas necessidades mudam.
- **Manutenção Inclusa**: A manutenção é frequentemente coberta pelo provedor de locação.

6.103 Comodato:

- **Custo Zero Inicial**: Não há pagamento inicial pelo dispositivo.
- **Manutenção Assistida**: A operadora auxilia na manutenção.
- **Período de Fidelização**: Geralmente, há um período de 24 meses de fidelização.

6.104 Portanto, a principal diferença entre os dois é que a locação envolve um pagamento (aluguel) pelo uso do bem, enquanto o comodato é um empréstimo gratuito.

Justificativa da escolha da modalidade de LOCAÇÃO de aparelhos

6.105 Assim, na presente contratação, optou-se pela modalidade de LOCAÇÃO devido às características de exigências técnicas dos aparelhos visando a qualidade, manutenção, garantia e suporte técnico. Além disso, o mercado, em sua maioria, utiliza a modalidade de locação.

Registro de soluções consideradas inviáveis

6.106 O aplicativo do Telegram se mostrou inviável para esta contratação devido ao seu baixo índice de aceitação dos usuários. No Brasil, especificamente, uma pesquisa recente apontou que o Telegram é usado por 65% dos brasileiros, enquanto o WhatsApp está presente em 99% dos smartphones dos entrevistados. Portanto, o WhatsApp ainda é mais amplamente adotado.

Existência de Softwares disponíveis no portal do Software Público Brasileiro

6.107 De acordo com a portaria Portaria STI/MP n° 46, de 28/09/2016 (alterada pela Portaria SGD/ME nº 3, de 27/06/2019): dispõe sobre a disponibilização de Software Público Brasileiro e dá outras providências.

6.108 Foram realizadas pesquisas no Portal do Software Público Brasileiro e **não foram encontradas soluções e aplicativos** que se amoldem ao proposto por esta contratação.

6.109 No **Portal do GOV.BR**, foi encontrado uma solução semelhante chamada de "**NOTIFICA GOV.BR**". Essa plataforma integrada ao sistema GOV.BR possibilita que usuários, gestores e órgãos participantes do sistema GOV.BR possam enviar ou receber mensagens de e-Mail, SMS. Existe uma versão do SERPRO (**Notifica BR**) que possibilita o envio de WhatsApp além de e-mails e SMS.

6.110 O "Notifica BR" e o "Notifica GOV.BR" são plataformas de notificação digital, mas há algumas diferenças entre elas:

a) Notifica BR:

- Desenvolvido pelo SERPRO;
- Focado em integrar sistemas de governo com o Acesso gov.br para enviar notificações aos cidadãos;
- Permite o envio de mensagens através de diferentes canais, como e-mail, SMS, WhatsApp e *push notifications* pelo aplicativo gov.br;
- Utiliza dados pessoais do Acesso gov.br para enviar notificações de forma segura e ágil;

b) Notifica GOV.BR:

- Desenvolvido pelo Governo Federal.
- Focado em permitir que órgãos públicos enviem notificações diretamente aos cidadãos.
- Oferece funcionalidades semelhantes, como envio de mensagens através de diversos canais digitais.

- Integração com o Acesso gov.br para facilitar a comunicação com os cidadãos.

6.111 Ambas as plataformas têm o objetivo de melhorar a comunicação entre os órgãos públicos e os cidadãos, mas podem diferir em termos de implementação e integração com outros sistemas governamentais.

6.112 Após uma análise dessas duas opções disponíveis no Governo a equipe de TI do CFMV concluiu que ambas poderão ser úteis no futuro e poderão ser utilizadas pelo conselho. Porém, algumas considerações foram levantadas que inviabilizam a utilização no momento:

- Para se utilizar os serviços do GOV.BR ou do SERPRO é necessário que todos os usuários, médicos e zootecnistas façam parte do sistema GOV.BR para que haja a comunicação efetiva.
- Existe uma intenção e análise para que num futuro essa integração aconteça, pois existem outros serviços disponibilizados pela plataforma do GOV.BR que interessam ao sistema CFMV/CRMVs e que venham a facilitar a utilização de serviços como assinatura e certificado digital para todos os profissionais.
- É necessário um tempo para se testar e implementar essa integração entre as plataformas. Portanto, o CFMV está com urgência para a contratação dos serviços de notificação por SMS/WhatsAPP para atender ao sistema CRMV/CRMVs.
- Caso essa integração com o GOV.BR seja factível, então se poderá rescindir ou não renovar o contrato com a empresa, ou até mesmo ajustar os quantitativos dos serviços para se manter os dois sistemas como opção de alta disponibilidade.

7 ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Levantamento de preços

7.1 Custo do Contrato atual de telefonia tradicional (STFC):

7.1.1 Nos últimos doze meses foram recebidas 2791 ligações, nacionais, internacionais e locais.

7.1.2 O custo atual do contrato 04/2023 com a Operadora de Telefonia (Telefônica brasil):

VALORES TOTAIS MÉDIOS	VALOR MÉDIO MENSAL	VALOR MÉDIO ANUAL
VALOR MÉDIO TOTAL DOS ITENS 1 + 2 + 3 + 5	R$ 2.256,58	R$ 27.078,96
VALOR MÉDIO TOTAL DO ITEM 4	R$ 0,00	R$ 0,00
VALOR ESTIMADO TOTAL	R$ 2.256,58	R$ 27.078,96

7.2 Custos estimados para futuro contrato de telefonia VoIP:

7.2.1 Proposta EMPRESA A:

Grupo 1 - Solução de Telefonia VoIP								
Serviço de Telefonia VoIP – sob demanda								
Serviços de implantação/reinstalação/migração – PARCELA ÚNICA								
Item	**Descrição/Especificação**	**Catser**	**Unidade De Medida**	**Qtde**	**Valor Unitário**	**Valor Total**		
1	Taxa de Instalação, reinstalação, migração, habilitação de serviço de telefonia VOIP	26085	Und	1	15.997,00	**15.997,00**		

Serviços de Telefonia VoIP – MENSAL								
Item	**Descrição/Especificação**	**Catser**	**Unidade de Medida**	**Qtde**	**Valor Unitário**	**Valor Mensal**	**Valor 12 meses**	**Valor 36 meses**
2	Serviço de Central Telefônica (PABX VIRTUAL) na nuvem	18627	Und	1	1.500,00	1.500,00	18.000,00	54.000,00
3	Assinatura Básica Mensal para 150 números DDR	26107	Und	1	3.000,00	3.000,00	36.000,00	108.000,00
4	Assinatura Mensal de tronco SIP para 30 canais simultâneos (portabilidade ilimitada)	27731	Und	1	500,00	500,00	6.000,00	18.000,00
5	Serviço de Telefonia Fixo Comutado para todo território **NACIONAL**, de fixo para fixo e de fixo para móvel originadas do CFMV em Brasília/DF.	26140	Minutos	1.000	600,00	600,00	7.200,00	21.600,00
6	Serviço de Telefonia Fixo Comutado de longa distância **INTERNACIONAL**, de fixo para fixo e de fixo para móvel originadas do CFMV em Brasília/DF.	27839	Minutos	30	11,00	330,00	3.960,00	11.880,00
7	Licença para Softphone e WebPhone (sob demanda)	18627	Und	150	5,00	750,00	9.000,00	27.000,00
8	Serviço de Manutenção e suporte técnico (8x5)	18627	Und	Ilimitado	1.500,00	1.500,00	18.000,00	54.000,00

9	Licença para gravação de ramal (com retenção de 30 dias)	13749	Und	50	15,00	750,00	9.000,00	27.000,00
10	Aparelho HeadSet USB para PC (sob demanda)	18627	Und	150	25,00	3.750,00	45.000,00	135.000,00
11	Aparelhos VoIP fixo de mesa (tipo Bridge; PoE, com fonte; Cat.6, sob demanda)	18627	Und	20	40,00	800,00	9.600,00	28.800,00
						13.480,00	**161.760,00**	**485.280,00**

Serviço de Mensageria: SMS e WhatsApp								
Serviço de Mensageria (message Broker) – sob demanda								
Serviços de implantação/reinstalação/migração – PARCELA ÚNICA								
Item	**Descrição/Especificação**	**Catser**	**Unidade De Medida**	**Qtde**	**Valor Unitário**	**Valor Total**		
12	Taxa de Instalação, configuração, parametrização (via API REST), reinstalação, migração, habilitação de serviço de Broker de SMS e/ou WhatsApp	26972	Und	1	18.000,00	**18.000,00**		
Serviços de Mensageria (Message Broker) - mensal								
Item	**Descrição/Especificação**	**Catser**	**Unidade**	**Qtde. Mensal Estim.**	**Valor Unitário**	**Valor mensal**	**Valor 12 meses**	**Valor 36 meses**
13	Serviço de Broker de Mensagens para SMS;	26352	Mens.	100.000	0,18	18.000,00	216.000,00	648.000,00
14	Serviço de Broker de Mensagens para WhatsApp	26360	Mens.	100.000	0,20	20.000,00	240.000,00	720.000,00
15	Serviço de Manutenção e suporte técnico (8x5)	19615	Und	Ilimitado	-	3.500,00	42.000,00	126.000,00
						41.500,00	**498.000,00**	**1.494.000,00**

7.2.2 Proposta EMPRESA B:

Grupo 1 - Solução de Telefonia VoIP
Serviço de Telefonia VoIP – sob demanda

Serviços de implantação/reinstalação/migração – PARCELA ÚNICA								
Item	**Descrição/Especificação**	**Catser**	**Unidade De Medida**	**Qtde**	**Valor Unitário**	**Valor Total**		
1	Taxa de Instalação, reinstalação, migração, habilitação de serviço de telefonia VOIP	26085	Und	1	3.999,99	**3.999,99**		

Serviços de Telefonia VoIP – MENSAL								
Item	**Descrição/Especificação**	**Catser**	**Unidade de Medida**	**Qtde**	**Valor Unitário**	**Valor Mensal**	**Valor 12 meses**	**Valor 36 meses**
2	Serviço de Central Telefônica (PABX VIRTUAL) na nuvem	18627	Und	1	1.699,99	1.699,99	20.399,88	61.199,64
3	Assinatura Básica Mensal para 150 números DDR	26107	Und	1	2.198,99	2.198,99	26.387,88	79.163,64
4	Assinatura Mensal de tronco SIP para 30 canais simultâneos (portabilidade ilimitada)	27731	Und	1	1.599,99	1.599,99	19.199,88	57.599,64
5	Serviço de Telefonia Fixo Comutado para todo território **NACIONAL**, de fixo para fixo e de fixo para móvel originadas do CFMV em Brasília/DF.	26140	Minutos	1.000	-	-	-	-
6	Serviço de Telefonia Fixo Comutado de longa distância **INTERNACIONAL**, de fixo para fixo e de fixo para móvel originadas do CFMV em Brasília/DF.	27839	Minutos	30	4,49	134,70	1.616,40	4.849,20
7	Licença para Softphone e WebPhone (sob demanda)	18627	Und	150	-	-	-	-
8	Serviço de Manutenção e suporte técnico (8x5)	18627	Und	Ilimitado	-	-	-	-
9	Licença para gravação de ramal (com retenção de 30 dias)	13749	Und	50	-	-	-	-
10	Aparelho HeadSet USB para PC (sob demanda)	18627	Und	150	17,99	2.698,50	32.382,00	97.146,00
11	Aparelhos VoIP fixo de mesa (tipo Bridge; PoE, com fonte; Cat.6, sob demanda)	18627	Und	20	34,99	699,80	8.397,60	25.192,80
						9.031,97	**108.383,64**	**325.150,92**

Serviço de Mensageria: SMS e WhatsApp								
Serviço de Mensageria (message Broker) – sob demanda								
Serviços de implantação/reinstalação/migração – PARCELA ÚNICA								
Item	**Descrição/Especificação**	**Catser**	**Unidade De Medida**	**Qtde**	**Valor Unitário**	**Valor Total**		
12	Taxa de Instalação, configuração, parametrização (via API REST), reinstalação, migração, habilitação de serviço de Broker de SMS e/ou WhatsApp	26972	Und	1	-	-		
Serviços de Mensageria (Message Broker) - mensal								
Item	**Descrição/Especificação**	**Catser**	**Unidade**	**Qtde. Mensal Estim.**	**Valor Unitário**	**Valor mensal**	**Valor 12 meses**	**Valor 36 meses**
13	Serviço de Broker de Mensagens para SMS;	26352	Mens.	100.000	0,068	6.800,00	81.600,00	244.800,00
14	Serviço de Broker de Mensagens para WhatsApp	26360	Mens.	100.000	0,510	51.000,00	612.000,00	1.836.000,00
15	Serviço de Manutenção e suporte técnico (8x5)	19615	Und	Ilimitado	-	-	-	-
						57.800,00	**693.600,00**	**2.080.800,00**

7.2.3 Proposta EMPRESA C:

Grupo 1 - Solução de Telefonia VoIP								
Serviço de Telefonia VoIP – sob demanda								
Serviços de implantação/reinstalação/migração – PARCELA ÚNICA								
Item	**Descrição/Especificação**	**Catser**	**Unidade De Medida**	**Qtde**	**Valor Unitário**	**Valor Total**		
1	Taxa de Instalação, reinstalação, migração, habilitação de serviço de telefonia VOIP	26085	Und	1	18.612,24	**18.612,24**		

Serviços de Telefonia VoIP – MENSAL

Item	Descrição/Especificação	Catser	Unidade de Medida	Qtde	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor 12 meses	Valor 36 meses
2	Serviço de Central Telefônica (PABX VIRTUAL) na nuvem	18627	Und	1	68,80	10.320,00	123.840,00	371.520,00
3	Assinatura Básica Mensal para 150 números DDR	26107	Und	1	1.276,32	1.276,32	15.315,84	45.947,52
4	Assinatura Mensal de tronco SIP para 30 canais simultâneos (portabilidade ilimitada)	27731	Und	1	-	-	-	-
5	Serviço de Telefonia Fixo Comutado para todo território **NACIONAL**, de fixo para fixo e de fixo para móvel originadas do CFMV em Brasília/DF.	26140	Minutos	1.000	0,106	106,00	1.272,00	3.816,00
6	Serviço de Telefonia Fixo Comutado de longa distância **INTERNACIONAL**, de fixo para fixo e de fixo para móvel originadas do CFMV em Brasília/DF.	27839	Minutos	30	1,89	56,70	680,40	2.041,20
7	Licença para Softphone e WebPhone (sob demanda)	18627	Und	150	-	-	-	-
8	Serviço de Manutenção e suporte técnico (8x5)	18627	Und	Ilimitado	-	-	-	-
9	Licença para gravação de ramal (com retenção de 30 dias)	13749	Und	50	5,00	250,00	3.000,00	9.000,00
10	Aparelho HeadSet USB para PC (sob demanda)	18627	Und	150	10,49	1.573,50	18.882,00	56.646,00
11	Aparelhos VoIP fixo de mesa (tipo Bridge; PoE, com fonte; Cat.6, sob demanda)	18627	Und	20	20,99	419,80	5.037,60	15.112,80
						14.002,32	**168.027,84**	**504.083,52**

Serviço de Mensageria: SMS e WhatsApp								
Serviço de Mensageria (message Broker) – sob demanda								
Serviços de implantação/reinstalação/migração – PARCELA ÚNICA								
Item	**Descrição/Especificação**	**Catser**	**Unidade De Medida**	**Qtde**	**Valor Unitário**	**Valor Total**		
12	Taxa de Instalação, configuração, parametrização (via API REST), reinstalação, migração, habilitação de serviço de Broker de SMS e/ou WhatsApp	26972	Und	1	-	-		

Serviços de Mensageria (Message Broker) - mensal								
Item	**Descrição/Especificação**	**Catser**	**Unidade**	**Qtde. Mensal Estim.**	**Valor Unitário**	**Valor mensal**	**Valor 12 meses**	**Valor 36 meses**
13	Serviço de Broker de Mensagens para SMS;	26352	Mens.	100.000	0,300	30.000,00	360.000,00	1.080.000,00
14	Serviço de Broker de Mensagens para WhatsApp	26360	Mens.	100.000	0,160	16.000,00	192.000,00	576.000,00
15	Serviço de Manutenção e suporte técnico (8x5)	19615	Und	Ilimitado	-	-	-	-
						46.000,00	**552.000,00**	**1.656.000,00**

Valor Estimado Total da Contratação

7.3 A partir das soluções escolhidas, com a estimativa da demanda e pesquisa de preços realizada, estima-se o custo mensal da contratação no valor de R$ 79.474,51; custo anual da contratação no valor de R$ 746.126,90; e para 36 meses, no valor de R$ 2.200.641,22, com o detalhamento nas tabelas abaixo:

Valor Estimado por Empresa

Empresa A:

	Mensal	**12 meses**	**36 meses**
Valor Estimado Total:	**88.977,00**	**693.757,00**	**2.013.277,00**

Empresa B:

	Mensal	**12 meses**	**36 meses**
Valor Estimado Total:	**70.831,96**	**805.983,63**	**2.409.950,91**

Empresa C:

	Mensal	**12 meses**	**36 meses**
Valor Estimado Total:	**78.614,56**	**738.640,08**	**2.178.695,76**

Estimativa Média Geral da Contratação

Estimativa de custo por tipo de serviço:

Grupo 1: (Serviço de Telefonia VoIP):

- Valor 1º mês: **R$ 25.041,43** (**12.171,43** + 12.869,74 - instalação)
- Valor mensal: **R$ 12.171,43**
- Valor Anual: **R$ 158.926,90** (146.057,16 + 12.869,74 - instalação)

Serviço de Mensageria: (SMS e WhatsApp):

- Valor 1º mês: **R$ 54.433,33** (**48.433,33** + 6.000,00 - instalação)
- Valor mensal: **R$ 48.433,33**
- Valor Anual: **R$ 587.200,00** (**581.200,00** + 6.000,00 - instalação)

	Mensal	12 meses	36 meses
Valor Estimado Total:	**R$ 79.474,51**	**R$ 746.126,90**	**R$ 2.200.641,22**

8 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

8.1 Contratação de empresa especializada na Prestação de Serviços de Telefonia VoIP (Voz sobre IP) e Serviços de mensageria SMS e WhatsApp (message Broker), incluindo o fornecimento, a instalação, a parametrização, a migração, a portabilidade, a configuração, a ativação, o treinamento, o suporte técnico, a manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de peças e aparelhos, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento:

8.1.1 A **telefonia VoIP** é uma tecnologia que permite a transmissão de voz em pacotes de dados pela internet, reduzindo os custos e ampliando as funcionalidades dos serviços de telefonia convencional. Entre as vantagens da telefonia VoIP estão a possibilidade de integração com outros sistemas de comunicação, como e-mail, chat e videoconferência, a mobilidade dos usuários, que podem acessar o serviço de qualquer dispositivo conectado à internet, e a flexibilidade na gestão dos ramais e números.

8.1.2 Um "**message broker**" é um software que possibilita que aplicativos, sistemas e serviços se comuniquem e troquem informações. Ele faz isso convertendo mensagens entre protocolos de mensagens formais. Essa conversão permite que serviços interdependentes "conversem" uns com os outros diretamente, mesmo que tenham sido criados em linguagens diferentes ou tenham sido implementados em plataformas distintas.

8.2 Os serviços serão agrupados em dois lotes para melhor atender aos objetivos estratégicos do CFMV, bem como otimizar custos e minimizar os problemas de chamados do suporte técnico.

Dos Objetivos

Serviço de Telefonia VoIP

8.3 Implementação de Solução Integrada de Telefonia Virtual IP em Nuvem, com disponibilização de ramais IP (incluindo configuração, treinamento e suporte técnico), Plano de Telefonia VoIP e cessão em locação de aparelhos de telefonia (sob demanda), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

Serviço de Mensageria

8.4 Implementação de Serviços de Envio de Mensagens Instantâneas do tipo SMS (*Short Message Service*) e mensagens do aplicativo de WhatsApp, por meio de contrato com uma empresa integradora "broker", que recebe as mensagens e as direciona para as operadoras concessionárias e aparelhos de celulares, compreendendo a integração (via API REST) com os sistemas e aplicações do CFMV, bem como o gerenciamento e suporte técnico, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

Dos quantitativos dos Serviços

8.5 Os quantitativos dos serviços estão discriminados nas tabelas 1.2 e 1.3 do objeto deste instrumento. As quantidades foram estimadas a partir dos levantamentos de consumo e necessidades existentes no CFMV, bem como nas projeções para os próximos anos.

Dos serviços de instalação e configuração da solução de Telefonia VoIP (Grupo 1)

8.6 Os serviços de instalação, reinstalação, migração, habilitação de serviço de telefonia VOIP serão acionados SOB DEMANDA, e serão cobrados à parte, conforme emissão da **Ordem de Serviço (modelo no Anexo B)**, após assinatura do contrato.

8.7 Fornecimento, instalação e configuração dos equipamentos, incluindo o fornecimento de *HeadSets*.

8.8 Todas as licenças ofertadas para cada item e cada solução, sejam quais forem (softwares permanentes, de subscrição ou hardwares), devem estar precificadas e inclusas nos itens de serviços contratados da Tabela 1.2 do Termo de Referência.

8.9 A classificação dos itens a serem contratados (Tabela 1.2 do Termo de Referência) serve como organização dos serviços as serem contratados e é referência para precificação e ajuste contratual. Todos os recursos e funcionalidades são de ENTREGA OBRIGATÓRIA, podendo estar classificados (e entregues) de maneira diferente da apresentada neste instrumento.

8.10 A contratada deverá acionar, acompanhar e suportar o processo de portabilidade numérica da atual operadora STFC para o novo plano contratado;

8.11 A contratada ficará responsável pela instalação dos telefones IPs e configuração do sistema na Sede do CFMV.

Das Especificações Técnicas da solução de telefonia VoIP (Grupo 1)

8.12 A Solução deverá ser caracterizada como Telecomunicações Unificadas (UC) e Sistema de Telefonia Fixa Comutada Virtualizada em nuvem, composta por um conjunto de equipamentos e sistemas que executem funções de Controladora SIP, Media Gateway/Roteador IP/STFC/PSTN, *Session Border Controller* (SBC), Sistema de Administração/Gerenciamento.

8.13 A solução tem por objetivo principal obter as funcionalidades de comunicação interna e externa em todos os ramais VoIP, com garantia de segurança criptográfica e redundâncias em seus funcionamentos, permitindo a realização de ligações fixas locais e nacionais ilimitadas, e ligações entre ramais a custo zero, bem como ligações internacionais por tempo determinado.

8.14 Todos os equipamentos e sistemas fornecidos devem ser tecnicamente compatíveis entre si e homologados pela solução de PABX Virtual em Nuvem, a fim de garantir a interoperabilidade da Solução e a entrega de todas as suas funcionalidades, especialmente aquelas que são complementares ao protocolo SIP.

8.15 Deverá ser capaz de entregar ramais IP/SIP DDR (discagem direta a ramal) e ramais IP/SIP não DDR (ramais com apenas numeração interna), a serem utilizados para realização de chamadas telefônicas internas, via rede de dados já existente no CFMV, e chamadas telefônicas externas locais e nacionais ilimitadas, através da rede pública de telefonia (STFC/PSTN), integrando telefones de mesa (terminais telefônicos IP/SIP), computadores e smartphones, através de aplicativos que emulam o ramal com voz (Softphone) como solução de comunicação integrada de telefonia (PABX Virtual em Nuvem), de forma contínua.

8.16 A solução de telefonia IP deverá ser compatível com o padrão E.164 e permitir atualização para manutenção de compatibilidade com o plano de numeração telefônico brasileiro em caso de eventual alteração das normas definidas pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações).

8.17 Quando aplicável, os elementos que compõem a Solução devem ser compatíveis com as normas vigentes da área de telecomunicações publicadas pela ANATEL.

8.18 A proponente deverá possuir licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) junto a ANATEL para a prestação do objeto contratual.

8.19 O sistema de administração deverá possuir as seguintes características e estar licenciado para o uso destes recursos:

a) Deverá ser centralizado e gerenciar em um mesmo sistema os elementos da solução: Plataforma de Voz, Sistema de Comunicações Unificadas, Aparelhos Telefônicos IP e equipamentos de media gateways ou roteadores;

b) Deverá ser um sistema de administração com controle de acesso e privilégios de acordo com o perfil do administrador.

c) Suporte a administração via web;

d) Suporte a HTTPS como protocolo para interface de administração via web;

e) Suportar integração com bases de usuários via AD ou LDAP;

f) Suportar base de usuários local;

g) Geração e exportação de CDRs com informações sobre o originador, destino e data/hora da chamada, além do tipo de mídia da sessão (voz e vídeo) e taxa usada (kbps).

Da solução PABX Virtual em nuvem

8.20 A solução de PABX Virtual deverá ser em nuvem (Cloud) e baseada em protocolo SIP (*Session Initiation Protocol)*, conforme RFC 3261, incluindo serviço de telefonia STFC/PSTN (Serviço Telefônico Fixo Comutado).

8.21 Possuir tecnologia IP em nuvem com Softphone ou WebPhone (Web RTC);

8.22 Todos os elementos da Solução como Gateways, rotadores, adaptadores ATA, Servidores, entre outros, devem interoperar utilizando apenas SIP, conforme RFC 3261.

8.23 Será admitido o uso de funcionalidades extras do fabricante encapsuladas no protocolo SIP.

8.24 Será admitido que equipamentos (gateways, roteadores etc.) sejam utilizados para conversão de protocolos SIP com outras tecnologias de entroncamento com a STFC/PSTN;

8.25 Será admitido que equipamentos (gateways, roteadores etc.) sejam gerenciados de forma centralizada via protocolo padrão H.248, especificamente para esta função de gerenciamento, desde que mantenha toda a comunicação baseada no protocolo SIP, conforme RFC 3261.

8.26 A solução deverá seguir o plano geral de metas da Anatel e possuir números válidos na rede nacional de telefonia do tipo discagem direta a ramal (DDR).

8.27 Solução deverá permitir o encaminhamento de chamadas, programada por número telefônico em caso de falha na rede para qualquer outro destino telefônico como por exemplo um outro número fixo ou um número celular.

8.28 Deverá suportar roteamento das chamadas oriundas da rede pública de telefonia (STFC/PSTN), de outros sistemas internos interligados via IP, ou de dispositivos SIP integrados à Solução;

8.29 O datacenter que hospedará a solução PABX Virtual em Nuvem deverá ser situado em território brasileiro.

8.30 Deverá garantir o funcionamento da Solução com as principais marcas e modelos de Telefones IP/SIP e/ou Adaptadores para Telefones Analógicos (ATA) de mercado, sejam de fabricação nacional ou estrangeira, que utilizem o protocolo SIP padrão definido pela RFC 3261 e obedeçam aos requisitos de segurança especificados neste Instrumento.

8.31 Será admitido que o Softphone e que a lista de terminais IP homologados pela Solução faça uso de funcionalidades extras do protocolo SIP.

8.32 A Solução deverá garantir que, pelo menos, terminais IP/SIP padrão de mercado (RFC 3261) funcionem, mesmo com funcionalidades básicas limitadas.

8.33 Deverá ser responsável pelo controle de sessões, facilidades de telefonia, funções de roteamento, seleção e busca de gateways, tradução de endereços e bilhetagem de todas as chamadas.

8.34 Deverá suportar integrações com serviços de rede DNS, DHCP e NTP (NTP ou SNTP).

8.35 Deverá suportar crescimento ilimitado usuários/ramais licenciados, bastando para este aumento a aquisição e ativação das licenças de usuários/ramais adicionais.

8.36 A solução deverá ser independente dos dispositivos de rede, ou seja, deverá garantir as mesmas funcionalidades, independente do fabricante dos ativos de rede que a Contratante já possua.

8.37 Deverá possuir recursos de classificação e marcação de pacotes, de forma que seja possível realizar a priorização do tráfego de voz através da aplicação dos principais mecanismos de QoS (Quality of Service) com base em endereços de IP de origem/destino, portas TCP (Transmission Control Protocol)/UDP (User Datagram Protocol) de origem e destino ou seguindo os padrões recomendados de ToS (Type of Service), DSCP (Differentiated Services Code Point) e campo CoS (Class of Service) do pacote Ethernet.

8.38 Todo o provisionamento dos telefones IP deverá ser feito de forma automatizada na mesma solução, de tal forma que não seja necessário digitar as credenciais de autenticação do SIP nos telefones e nem nos portais de administração dos telefones IP.

8.39 Deverá permitir a interoperabilidade e a comutação tradicional com a Rede de Telefonia Pública comutada (STFC).

8.40 A interconexão com a STFC deverá obedecer aos padrões de sinalização de troncos digitais vigentes no Brasil (Integrated Services Digital Network – ISDN e R2 Digital – R2D).

8.41 Todo o tráfego de voz deverá ser prioritariamente através do protocolo G.729 (qualquer das variações G.729, G.729A, G.729B ou G.729AB) e o fall back para G.711.

Das características da Central Telefônica

8.42 Disponibilizar portal web para administração dos serviços com pelo menos 2 níveis de administração: Nível Administrador e nível Ramal.

8.43 Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades do mesmo DDD.

8.44 Desvio de chamadas - deverá ser suportado os desvios incondicionais, por ocupado, por não atendimento e indisponível, com suporte para ativação/desativação remota de desvios.

8.45 Chamada em espera – permitir em Espera ou Recuperar Automaticamente uma Chamadas.

8.46 Música para chamadas em retenção e em espera, devendo ser permitido o upload das músicas pelo portal de administração.

8.47 Conferência, com no mínimo 5 usuários.

8.48 Cadeado eletrônico – Solicita código para fazer chamadas.

8.49 Não perturbe – deverá permitir o bloqueio de chamadas recebidas internas, externas e a cobrar por terminal.

8.50 Bloqueio de chamadas originadas LDN (longa distância nacional), LDI (longa distância internacional), de chamadas para celular e de Chamadas para 0300, 0500 e 0900 por terminal.

8.51 Transferência de chamadas.

8.52 Captura direta.

8.53 Retorno automático de chamada.

8.54 Discagem rápida discando as teclas de 0 a 9.

8.55 Caixa Postal.

8.56 Toque simultâneo/paralelo, com possibilidade de ativação remota do toque paralelo para busca do usuário.

8.57 Identificação do número chamador (BINA).

8.58 Identificação do número conectado.

8.59 Restrição de identificação do número de origem.

8.60 Estacionamento de chamadas (call park).

8.61 Grupo de captura.

8.62 Agenda centralizada pessoal.

Dos Relatórios de chamadas e tarifação

8.63 A solução deverá disponibilizar relatório de chamadas e de tarifação gerados por ramal, por localidade e por centro de custo.

8.64 A utilização dos sistemas de relatórios pelos usuários, gestores do contrato e fiscais tem objetivo esporádico de emissão de relatórios.

8.65 Deverá ser possível selecionar dia de início e término para geração do relatório.

8.66 Relatórios devem informar número de origem, número de destino, início da chamada, duração e custo.

8.67 Os relatórios devem ser disponibilizados através de um Portal Web.

8.68 O acesso deverá ser disponível pelo usuário do ramal, para obtenção de suas próprias contas.

8.69 Os relatórios devem ser armazenados por um período mínimo de 12 meses;

8.70 Os relatórios devem ter a possibilidade de exportação em formato CSV, PDF, TXT;

Do serviço de Softphone

8.71 O Softphone será para uso exclusivo de telefonia (voz), não sendo exigidos recursos de videoconferência;

8.72 A CONTRATADA deverá atender a pelo menos uma das três opções (a seu critério):

a) Fornecer Softphone da mesma fabricante da Solução PABX Virtual em Nuvem (Softphone próprio), sem necessidade de comprovações de homologação através de atestados, certificados ou carta do fabricante da Solução PABX Virtual em Nuvem, apenas declarado pela CONTRATADA e com comprovação averiguada pela Contratante;

b) Fornecer Softphone de marca diferente, mas homologado pela Solução PABX Virtual em Nuvem, sendo que, neste caso, deverá comprovar, através de atestados, certificados ou carta do fabricante da Solução PABX Virtual em Nuvem, que o Softphone possui homologação com a Solução PABX Virtual em Nuvem, cumpre todos os requisitos de segurança e adere a todas as funcionalidades exigidas neste Instrumento;

c) Integrar ao Microsoft Teams para uso como Softphone da solução.

8.73 Optando por fornecer Softphone próprio ou homologado pela Solução PABX Virtual em Nuvem (alternativas a e b), software deverá:

a) Possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10, iOS 10 ou superior e Android 9 ou superior;

b) Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);

c) Permitir que o usuário do Softphone possa definir seu status de presença, como status de ocupado, disponível, ausente, offline e em reunião;

d) Ativar o status de ocupado do Softphone automaticamente quando o usuário estiver numa chamada telefônica em outro dispositivo (terminal IP ou Softphone);

e) Indicar se o usuário está conectado com o dispositivo móvel;

f) Permitir ao usuário ter a capacidade de monitorar em seu cliente Softphone o estado de presença dos Contatos da organização (integrados a solução) e que utilizem o mesmo Softphone;

g) Suportar que o usuário cadastre dispositivos / telefones de contato;

h) Suportar que um mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (terminal IP ou Softphone).

8.74 Optando por integrar a solução para uso do Microsoft Teams como Softphone, a CONTRATADA deverá:

a) Fornecer, sem custos adicionais à Contratante, o licenciamento Phone System da Microsoft (que permite a conexão de central telefônica com o Microsoft Teams) nas quantidades e ativações exigidas neste Instrumento para o uso da licença de Softphone;

b) Prover, às suas custas, toda integração com a Solução PABX Virtual em Nuvem ofertada e o Microsoft Teams (na nuvem da Microsoft);

c) Prover e manter, às suas custas, links de dados para tráfego de voz entre a Solução PABX Virtual em Nuvem ofertada e o Microsoft Teams (na nuvem da Microsoft) com as qualidades de serviço e disponibilidade exigidas neste Instrumento.

8.75 Os ramais que estiverem funcionando via Softphone deverão ser interconectados e gerenciados pela solução de PABX Virtual em Nuvem da seguinte maneira:

a) Quando em uso através da rede corporativa do CFMV - através dos equipamentos Media Gateway/Roteador IP/PSTN fornecidos pela CONTRATADA ou através de conexão IP direta e criptografada com solução de Session Border Controller (SBC) ou conexão direta nativa da Solução.

b) Quando fora da rede corporativa do CFMV e conectado à Internet - através de conexão IP direta e criptografada com solução de Session Border Controller (SBC) ou conexão direta nativa da Solução.

Dos requisitos de Segurança

8.76 A Solução deverá possuir mecanismos de segurança, com suporte às características apresentadas a seguir e estar licenciada para uso destes recursos:

a) O acesso ao sistema por motivo de gerenciamento deverá ser protegido através de métodos de autenticação seguro.

b) Suporte a log de eventos;

c) Rastreamento para auditoria de segurança;

d) Suporte a log de segurança com informações para detecção de incidentes e violações de acesso;

e) Suporte para mecanismo de privacidade para SIP, conforme RFC 3323;

f) Deverá implementar criptografia para telefones SIP e estar licenciado para todos os ramais SIP da Plataforma de Voz;

g) Deverá possuir serviço de firewall interno;

8.77 Deverá implementar mecanismos de proteção contra-ataques de negação de serviço, tais como:

a) Finger of death;

b) Packet replay attack;

c) Gratuitous ARPs;

d) Oversizes packets;

e) SYN floods;

f) Ping floods;

g) DoS (Denial of Service).

8.78 Suporte para proteção conta vírus, worms e trojans;

8.79 Suporte para criptografia de mídia através de SRTP (Secure Real-time Transport Protocol);

8.80 Suporte para criptografia de sinalização através de TLS v1.2 ou superior;

8.81 A criptografia deverá funcionar mesmo nos casos de sobrevivência remota;

8.82 Todas as ligações entre telefones IP deverão ser criptografadas, seja ponto-a-ponto, seja em conferência, dentro de uma mesma localidade e entre localidades;

8.83 Para ligações entre telefones IP e TDM, a criptografia da mídia ocorrerá até o gateway/ata no qual o dispositivo TDM está conectado;

8.84 Por segurança, as sessões deverão ser automaticamente desconectadas depois de um período de inatividade;

8.85 O sistema deverá permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de usuários, bem-sucedidas ou não;

8.86 Para proteção dos dados, o sistema deverá ter a habilidade para armazenar cópias (backup) das informações de configuração críticas incluindo informações de autenticação e bilhetagem em sistemas externos.

Dos entroncamentos com a PSTN (STFC)

8.87 A solução como um todo deverá funcionar associada à instalação de troncos SIP, E1, ou outras tecnologias de entroncamento com a rede pública de telefonia (STFC/PSTN), sendo que esses troncos devem fornecer a quantidade mínima de canais, conforme tabela 1.2 do objeto do Termo de Referência.

8.88 A quantidade mínima de canais corresponde à quantidade mínima de ligações telefônicas simultâneas que poderá receber ou efetuar para rede pública de telefonia, ou seja, "DE" e "PARA" números de telefones externos (que não sejam telefones ou ramais que fazem parte da Solução ofertada).

8.89 Não haverá impedimento caso a CONTRATADA opte por instalar mais canais de comunicação que a quantidade mínima exigida, mas não poderá instalar menos que a quantidade mínima exigida por unidade (conforme Tabela 1.2).

8.90 Não se confunde a quantidade mínima de canais de ligações externas (DE e PARA) com a quantidade de ligações internas entre ramais do CFMV através da rede de dados corporativa em SIP/VoIP.

8.91 Fica a critério da CONTRATADA a tecnologia que utilizará para entroncamento com a STFC/PSTN, desde que garanta que as quantidades mínimas de canais (Tabela 1.2) suportem o mesmo número correspondente em ligações simultâneas DE e PARA telefones externos (que não sejam números de telefone ou ramais já integrados na Solução).

8.92 A entrega de numeração telefônica, portabilidade de números existente e o entroncamento da unidade do CFMV com a rede pública de telefonia é de responsabilidade da CONTRATADA, independente da tecnologia utilizada (SIP, E1, analógica, etc);

8.93 Equipamentos (Media Gateway, Roteadores, SBC, etc.) fornecidos pela CONTRATADA deverão interligar os ramais IP/SIP à solução de PABX Virtual em Nuvem e à STFC/PSTN.

Da Gravação De Chamadas

8.94 Deverá armazenar as gravações por um período mínimo de 30 dias corridos;

8.95 O sistema de gravação deverá ser ativado ou desativado de acordo com a solicitação do CFMV;

8.96 Deverá possuir licenciamento para o quantitativo contratado;

8.97 O sistema de gravação deverá possuir a capacidade de gravar todos os equipamentos IP em utilização;

8.98 O sistema deverá prover algoritmos de compressão de voz de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz;

8.99 A solução empregada, quando solicitada pelo CFMV, deverá gravar, comprimir e armazenar o áudio em ambiente on-line para futuras pesquisas e reproduções das gravações, podendo a Contratada, ao final do dia, transferir os arquivos para servidor ou conta de armazenamento on-line de propriedade do CFMV, cabendo a este a guarda dos arquivos;

8.100 Os arquivos das gravações deverão identificar origem e destino das ligações;

8.101 O sistema de gravação deverá possibilitar que o supervisor encontre de forma rápida e eficiente, os arquivos de gravação;

8.102 Deverá permitir consulta de gravação através de software fornecido ou interface web;

8.103 O sistema deverá possuir níveis de acesso (senhas) diferenciados para operação e permitir a criação de níveis "customizados";

8.104 O sistema de gravação deverá possibilitar aos usuários autorizados pesquisar/reproduzir facilmente as gravações através da utilização de vários filtros, dentre os quais: data, número discado, hora, ramal (PA), comentários, nome do agente, número do chamador, canal, de forma rápida e eficiente, sem prejuízo da operação normal do sistema

8.105 Deverá detectar automaticamente a amostra, comprimir e armazenar o áudio em mídias on-line e off-line para futura pesquisa e reprodução das gravações;

8.106 Possuir sistema de backup em locais externos, inclusive com possibilidade de integração com a infraestrutura disponível no ambiente da Contratante;

8.107 A gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso;

8.108 Deverá a visualização ser, diretamente na tela de operação da estação de supervisão, o status da operação de cada canal (gravando, desativado ou inativo) e da taxa de ocupação do disco rígido;

8.109 O sistema de gravação deverá prover backup automático das gravações quando um dos fatores abaixo ocorrerem:

a) Agenda diária, no mínimo, com horários definidos;

b) Solicitação direta do administrador do sistema;

c) O sistema de gravação deverá possibilitar aos usuários autorizados pesquisar/reproduzir facilmente as gravações, através da utilização de vários filtros, dentre os quais: data, número discado, hora, ramal (PA), nome do agente, número do chamador, canal, de forma rápida e eficiente, sem prejuízo da operação normal do sistema;

d) O sistema de gravação deverá possibilitar a reprodução da conversação gravada, via rede.

Recurso de Sobrevivência / Redundância

8.110 A contratada deverá configurar a solução de VoIP e PABX na nuvem de tal forma que possa utilizar os dois links de comunicação com a Internet do CFMV, a fim de que haja uma contingência para a entrega dos serviços em caso da indisponibilidade de um deles.

Dos Aparelhos VoIP (sob demanda)

8.111 A contratada deverá fornecer, em regime de locação, Telefones **VoIP com PoE** (Power over Ethernet) para permitir receber energia diretamente do cabo de rede (PoE) com a opção de usar uma fonte de alimentação externa quando necessário.

8.112 **Fonte inclusa**: Fonte de alimentação externa com entrada 100-240 VCA 50-60 Hz.

8.113 O aparelho deverá ser do tipo **fixo,** de mesa.

8.114 Usar tecnologia de **Bridge,** com no mínimo, duas portas **RJ45** Ethernet 10/100/1000, com suporte a **Cat.6**;

8.115 Possuir porta **RJ9** ou **P2/P3** ou **USB** para Headset;

8.116 **Viva-voz**: Permitir que o usuário fale e ouça sem precisar segurar o telefone.

8.117 **Display Luminoso**: Facilitar a visualização das informações exibidas no telefone.

8.118 **Agenda**: Permitir armazenar nomes e números para fácil acesso.

8.119 **Registro de Chamadas**: Manter um registro de chamadas realizadas e recebidas.

8.120 **Discagem Rápida:** Permitir que o usuário disque números frequentemente chamados rapidamente.

8.121 **Codecs suportados**: Suportar vários codecs, como G.711, G.723, G.726, G.729 e GSM1.

8.122 **Idioma**: Português do Brasil (PT-BR) para todas informações apresentadas ao usuário.

8.123 **Funções Adicionais**: Incluir recursos como transferência de chamadas, desvios, conferência e chamada em espera (hold), mudo (mute), ajuste do volume da campainha, retorno aos padrões de fábrica, reinicialização, teclas programáveis.

8.124 **Compatibilidade**: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, TR-069, 802.1x, 802.1Q (VLAN tagging), TLS, SRTP, IPv6, permitir configuração de rede manual ou automática de DHCP, permitir sincronização de data e hora usando SNTP.

Dos Headsets

8.125 A contratada deverá fornecer, em regime de locação, aparelhos Headsets individuais, com única unidade articular, aro (suporte superior) deve ser flexível e ajustável de forma a adaptar-se perfeitamente a qualquer formato de cabeça e possuir fixação firme e confortável do fone à cabeça do atendente e haste de microfone ajustável de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça;

8.126 Interface Plug and Play USB;

8.127 Processador Digital de Sinal;

8.128 Difusão de áudio digital;

8.129 Fone de ouvido monoauricular, com possibilidade de alternância entre os lados direito e esquerdo;

8.130 Proteção contra aumentos instantâneos de som;

8.131 **Microfone**: mono; hiper-cardióide com isolamento de ruído;

8.132 Comandos de volume e função "mudo" no cabo;

8.133 Interface USB;

8.134 Compatibilidade com SoftPhones e Skype;

8.135 Reconhecimento de voz (16 bits/48kHz);

8.136 Sistema de ajuste rápido, braço ajustável e maleável, garantindo uma colocação perfeita na cabeça, além de facilitar a guarda do dispositivo.

Dos Serviços Específicos da Solução de Mensageria SMS e WhatsApp

Do Objetivos

8.137 Contratação de empresa para prestação de serviços de envio de mensagens SMS e WHATSAPP por meio de contrato com uma empresa integradora "broker", que receberá as mensagens do CFMV e as encaminhará para as operadoras concessionárias de SMP (Serviço Móvel Pessoal), bem como aos provedores oficiais do WhatsApp (BSP - Business Solution Providers), compreendendo a integração (via API REST), o gerenciamento, o suporte técnico, a transmissão de mensagens para celulares.

8.138 Envio de mensagens SMS e WhatsApp para aparelhos móveis sem restrição a qualquer das operadoras de telefonia celular do Brasil, independentemente do estado territorial de origem do aparelho.

Da Definição de "Message Broker"

8.139 Um **message broker** é um software que possibilita que aplicativos, sistemas e serviços se comuniquem e troquem informações. Ele faz isso convertendo mensagens entre protocolos de mensagens formais. Essa conversão permite que serviços interdependentes "conversem" uns com os outros diretamente, mesmo que tenham sido criados em linguagens diferentes ou tenham sido implementados em plataformas distintas.

Dos serviços de instalação e configuração da solução de Mensageria

8.140 Os serviços de instalação, parametrização (via API REST), reinstalação, migração, habilitação dos Serviços de Mensageria (*message Broker*), serão acionados SOB DEMANDA, e serão cobrados à parte, conforme emissão da **Ordem de Serviço (modelo no Anexo B)**, após assinatura do contrato.

8.141 Todas as licenças ofertadas para cada item e cada solução, sejam quais forem (softwares permanentes, de subscrição ou hardwares), devem estar precificadas e inclusas nos itens de serviços contratados das Tabela 1.3 do Termo de Referência.

8.142 A classificação dos itens a serem contratados (Tabela 1.3 do Termo de Referência) serve como organização dos serviços as serem contratados e é referência para precificação e ajuste contratual. Todos os recursos e funcionalidades são de ENTREGA OBRIGATÓRIA, podendo estar classificados (e entregues) de maneira diferente da apresentada neste instrumento.

Das Especificações Técnicas do Serviço de Mensageria SMS e WhatsApp

8.143 A empresa prestadora dos serviços deve fornecer acesso uniforme e integralizado para toda a demanda de envio de mensagens independentemente da operadora do destinatário, sendo a empresa prestadora responsável pelo gerenciamento, transmissão de mensagens de texto para celulares e suporte técnico.

8.144 Quando aplicável, os elementos que compõem a Solução devem ser compatíveis com as normas vigentes da área de telecomunicações publicadas pela ANATEL.

8.145 A proponente deverá possuir licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) junto a ANATEL para a prestação do objeto contratual.

8.146 A solução de Broker de mensagens instantâneas deve possibilitar que aplicativos, sistemas e serviços se comuniquem e troquem informações;

8.147 Deverá converter mensagens entre protocolos de mensagens formais, permitindo que serviços interdependentes "conversem" uns com os outros diretamente, mesmo que tenham sido criados em linguagens diferentes ou tenham sido implementados em plataformas distintas;

8.148 A contratada deverá fornecer módulos de software no *middleware* de sistema de mensagens ou em soluções MOM (*middleware* orientado por mensagens);

8.149 A contratada deverá fornecer aos desenvolvedores um meio padronizado de lidar com o fluxo de dados entre os componentes dos sistemas e aplicativos, permitindo que eles se concentrem na lógica central.

8.150 A solução deverá possuir as seguintes características:

Validação e Roteamento de Mensagens:

a) Deverá validar, armazenar, rotear e entregar mensagens aos destinos apropriados;

b) Deverá atuar como intermediário entre os aplicativos, permitindo que os remetentes emitam mensagens sem saber onde estão os destinatários, se eles estão ativos ou não, ou quantos deles existem;

c) Deverá facilitar o desacoplamento de processos e serviços dentro dos sistemas.

Fila de Mensagens:

a) Deverá fornecer armazenamento confiável de mensagens e entrega garantida, por meio de uma estrutura de fila de mensagens;

b) As mensagens deverão ser armazenadas na ordem exata em que foram transmitidas e permanecerem até que o recebimento seja confirmado.

Comunicação Assíncrona:

a) Deverá possibilitar mensagens assíncronas, que se refere à comunicação entre aplicativos.

b) Deverá evitar a perda de dados valiosos permitindo que os sistemas continuem funcionando mesmo quando houver problemas de conectividade intermitente ou latência comuns em redes públicas.

c) Deverá garantir que as mensagens sejam entregues uma vez (apenas uma) e na ordem correta em relação a outras mensagens.

Sistema de Mensagens Ponto a Ponto:

a) As mensagens serão enviadas de um remetente para um destinatário específico, com um relacionamento de um a um.

Segurança e Privacidade:

a) A solução deverá manter a privacidade dos dados dos clientes/usuários.

b) Deverá possuir criptografia de ponta a ponta para proteger as mensagens.

Suporte Técnico e Personalização:

a) A contratada deverá fornecer suporte técnico eficiente (proativo e reativo), conforme detalhado no item "Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico" neste documento;

b) A solução deverá permitir a personalização das mensagens para se adequar à identidade do CFMV.

Escalabilidade:

a) A solução deve ser escalável para atender ao aumento da demanda.

Relatórios de Entrega:

a) Implementar **PDU** (Protocol Data Unit) de Entrega:
   - Quando o SMPP enviar uma mensagem para o destinatário, ele receberá uma PDU de entrega (DELIVER_SM) do servidor SMSC (Short Message Service Center).
   - Essa PDU conterá informações sobre a entrega, incluindo o status (entregue, não entregue, etc.) e o horário da entrega.

b) Implementar a Opção de Solicitação de Relatório de Entrega:
   - O remetente poderá incluir uma opção no PDU de envio (SUBMIT_SM) para solicitar um relatório de entrega.
   - Se essa opção estiver ativada, o servidor SMSC enviará uma PDU de entrega com o status da mensagem após a entrega.

c) Status de Entrega:
   - O status de entrega pode ser "DELIVERED" (entregue), "UNDELIVERABLE" (não entregue), "EXPIRED" (expirado) ou outros, dependendo das circunstâncias

9 JUSTIFICATIVAS DO PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

9.1 Em relação à solução de Telefonia VoIP escolhida há componentes interagentes e interdependentes, no que tange à gestão do serviço e softwares fornecidos pela contratada, cujos custos são diluídos pelos demais itens explicitamente especificados e sujeitos a níveis de serviço mensuráveis, o que justifica o agrupamento realizado.

9.2 Por se tratarem de fornecimento de serviços de tecnologias muito específicas, que não são do domínio da área técnica do CFMV, e de serviços de mão-de-obra técnica altamente especializada, em que a CONTRATADA deverá interagir com outros fornecedores, bem como deverá entregar, instalar, configurar, integrar os sistemas etc; justifica-se a necessidade da forma de adjudicação deste certame ser em grupo (lote). Portanto, haverá apenas uma empresa vencedora para o Serviço de Telefonia VoIP, enquanto que para o Serviço de Mensageria, poderá haver uma ou duas empresas contratadas.

9.3 Ademais, o parcelamento por item acarretaria no aumento de esforço para gestão do serviço, considerando que seria responsabilidade da equipe técnica do CFMV padronizar e consolidar as informações advindas de fornecedores distintos.

Das justificativas econômicas para agrupamentos de alguns itens

9.4 O agrupamento de itens em uma licitação é uma decisão estratégica que pode afetar a eficiência e a competitividade do processo. Aqui estão alguns argumentos relevantes:

9.4.1 **Economia de Escala**: Agrupar itens em lotes pode gerar **economia de escala**. Quando os licitantes fornecem um volume maior de produtos ou serviços, eles podem oferecer preços mais competitivos. Isso é especialmente válido para itens que têm custos fixos de produção ou logística.

9.4.2 **Maior Competitividade**: O agrupamento pode atrair mais licitantes. Ao dividir os itens em lotes, a licitação se torna mais acessível para empresas de diferentes tamanhos e capacidades. Isso amplia a concorrência e pode resultar em melhores ofertas.

9.4.3 **Facilitação da Contratação**: Em alguns casos, agrupar itens simplifica o processo de contratação. Por exemplo, quando os itens estão interligados e precisam ser adquiridos juntos para atender a um projeto específico, o agrupamento em lote único pode ser mais prático.

9.4.4 **Redução de Desinteresse**: Itens de menor valor podem ser menos atrativos para licitantes. Agrupá-los com outros itens mais valiosos pode **diminuir as chances de desinteresse** e garantir que todos os componentes necessários sejam adquiridos.

9.4.5 **Flexibilidade no Registro de Preços**: Em licitações com sistema de registro de preços, registrar o custo unitário de cada item permite aquisições isoladas conforme a necessidade da Administração, sem a obrigatoriedade de contratar o lote inteiro

9.5 Desta forma os itens do Serviço de Telefonia VoIP serão licitados por grupo/lote, enquanto que os itens do Serviço de Mensageria serão licitados por itens, considerando os valores unitários obtidos durante o processo de pesquisa de preços.

Sobre o regime de execução

9.6 O regime de execução do contrato será por **Empreitada por preço unitário**, ou seja, conforme a demanda e/ou utilização dos itens contratados.

10 DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Justificativa técnica da escolha da solução

10.1 A estrutura interna do CFMV não possui condições técnicas e administrativas para absorver, adquirir e implementar, por conta própria, todos os recursos, bens e serviços inerentes às tecnologias de telefonia e de mensageria.

10.2 O corpo funcional de Analistas e técnicos de TI é limitado, tendo o foco principal atender as demandas dos sistemas internos e externos da área fim. Uma implementação própria dessas tecnologias abordadas neste estudo vai além dos objetivos estratégicos do órgão. Isso desviaria o foco dos técnicos e especialistas, causando prejuízo ao órgão.

Justificativa econômica da escolha da solução

10.3 As limitações de comunicação entre o CFMV e seus usuários, sejam por questões relacionadas à telefonia ou por questões relacionadas aos mecanismos de comunicação dos sistemas corporativos, causa um desgaste entre as relações e, consequentemente um desperdício de tempo e dinheiro com inúmeros chamados abertos para solução de problemas que poderiam ser minimizados pelo uso de ferramentas mais precisas e modernas.

10.4 Outro ponto a considerar, que é de suma importância, é a arrecadação do conselho, que sofre com atrasos e inadimplências, devido à falta de mecanismos eficientes de comunicação.

10.5 Esta contratação visa suprir essas necessidades elencadas neste Estudo Técnico, melhorando a comunicação, aumentando a arrecadação e, consequentemente elevando o grau de satisfação dos usuários e a qualidade dos atendimentos do CFMV.

10.6 A terceirização desses serviços por meio de empresas especializadas trará facilidade, praticidade, economicidade e otimização dos processos, além de se obter relatórios e controles bem mais elaborados e testados, trazendo economia de tempo e menor sobrecarga às equipes internas.

Do custo do envio de cartas registradas com Aviso de Recebimento-AR (CORREIOS) para comunicações oficiais

10.7 Em 2023, a relação de profissionais e estabelecimentos atuantes e o montante gasto para notificação da anuidade com Aviso de Recebimento:

PROFISSIONAIS ATUANTES	ESTABELECIMENTOS ATUANTES	TOTAL DE ATUANTES	TAXA ENVIO COM AR	TOTAL DE GASTOS NOTIFICAÇÃO DE ANUIDADE
205.748	107.108	312.856	R$ 18,05	R$ 5.647.050,80

10.8 Bem como, quantitativo de multas emitidas (exceto MG E SP) em 2023 e o montante gasto com AR.

MULTAS EMITIDAS EM 2023	TAXA ENVIO COM AR	TOTAL DE GASTOS COM MULTA
3144	R$ 18,05	R$ 56.749,20

Custo total com o envio de Cartas com AR em 2023:

TOTAL DE GASTOS NOTIFICAÇÃO DE ANUIDADE
R$ 5.647.050,80
TOTAL DE GASTOS COM MULTA
R$ 56.749,20
TOTAL ANUAL (2023)
R$ 5.703.800,00 (Cinco milhões, setecentos e três mil, oitocentos reais)

Custo anual estimado da contratação:

10.9 R$ 746.126,90 (13% em relação ao custo atual, ou seja, economia de 87%).

Das justificativas econômicas para vigência do contrato por 5 (cinco) anos ou mais

Fundamentação da Lei 14.133/2021

10.10 A Lei 14.133/2021 trouxe várias mudanças significativas em relação à duração dos contratos públicos. Aqui estão alguns pontos importantes sobre as contratações com duração de 5 anos ou mais:

10.10.1 **Contratos de Serviços e Fornecimentos Continuados**: A lei permite que contratos de serviços e fornecimentos considerados de natureza continuada tenham uma vigência inicial de até 5 anos. Esses contratos podem ser prorrogados, chegando a um total de até 10 anos (Arts. 106 e 107 da Lei 14.133/2021).

10.10.2 **Contratos por Dispensa de Licitação**: Em casos específicos, como contratos celebrados por dispensa de licitação, a vigência inicial pode ser de até 10 anos**.**

10.10.3 **Contratos com Prazos Indeterminados**: Para serviços prestados em regime de monopólio, como fornecimento de água e esgoto, energia e correios, a lei permite contratos com prazos indeterminados.

10.10.4 **Contratos de Receita**: Esses contratos, que envolvem a geração de receita para a administração pública, podem ter uma vigência de até 35 anos.

10.10.5 **Prorrogação Automática**: Contratos de escopo ou resultado podem ser prorrogados automaticamente enquanto o objeto do contrato não for concluído.

10.11 Essas mudanças visam proporcionar maior flexibilidade e eficiência nas contratações públicas, buscando sempre a melhor vantagem econômica e a satisfação do interesse público.

Dos contratos de operação continuada de sistemas estruturantes de tecnologia da informação

10.12 Os contratos de **operação continuada de sistemas estruturantes de tecnologia da informação** são aplicáveis em situações onde há necessidade de manter a operação de sistemas críticos para o funcionamento de uma organização ou entidade pública. De acordo com o Art. 114 da Lei nº 14.133/2021, esses contratos podem ter uma **vigência máxima de até 15 anos.**

10.13 Esses contratos são especialmente relevantes em contextos onde a continuidade e a estabilidade dos serviços de tecnologia da informação são essenciais para a operação diária e a segurança dos dados. Exemplos incluem:

10.13.1 **Sistemas de gestão pública**: Manutenção e operação de sistemas que gerenciam finanças, recursos humanos, e outros processos administrativos.

10.13.2 **Infraestrutura de TI**: Operação de data centers, redes de comunicação e outros componentes críticos de infraestrutura tecnológica.

10.13.3 **Serviços de saúde**: Sistemas de gestão hospitalar e prontuários eletrônicos que necessitam de operação contínua para garantir a disponibilidade de informações médicas.

10.13.4 **Segurança pública**: Sistemas de monitoramento e controle utilizados por forças de segurança e defesa.

10.14 Esses contratos garantem que os sistemas estruturantes de TI permaneçam operacionais e atualizados, minimizando riscos de interrupções e falhas.

Vantagens para administração pública de contratos por 5 (cinco) anos ou mais

10.15 Aqui estão alguns pontos que justificam a contratação com vigência de 5 anos ou mais:

10.15.1 **Continuidade e Eficiência**: Contratos de longa duração, especialmente para serviços contínuos, garantem a continuidade das operações e evitam interrupções que poderiam ocorrer com a necessidade de novas licitações frequentes. Isso é particularmente importante para serviços essenciais, como fornecimento de água, energia e manutenção de infraestrutura.

10.15.2 **Economia de Escala**: Contratos mais longos podem resultar em melhores condições comerciais, pois fornecedores tendem a oferecer preços mais competitivos em contratos de maior duração. Isso pode gerar economia de recursos públicos a longo prazo.

10.15.3 **Planejamento e Investimento**: A segurança de um contrato de longa duração permite que os fornecedores façam investimentos em infraestrutura e tecnologia, melhorando a qualidade dos serviços prestados. Isso é benéfico tanto para a administração pública quanto para os cidadãos.

10.15.4 **Flexibilidade e Adaptação**: A Lei nº 14.133/2021 permite a prorrogação dos contratos, desde que justificada a vantagem econômica e a continuidade do serviço. Isso proporciona flexibilidade para adaptar os contratos às mudanças nas necessidades e circunstâncias ao longo do tempo.

10.15.5 **Redução de Custos Administrativos**: A diminuição da frequência de processos licitatórios reduz os custos administrativos e o tempo gasto pela administração pública na condução desses processos. Isso libera recursos para outras atividades essenciais.

10.15.6 **Segurança Jurídica**: A nova lei estabelece que a duração dos contratos deve ser prevista em edital, proporcionando maior segurança jurídica tanto para a administração quanto para os fornecedores. Isso evita questionamentos e litígios futuros.

10.16 Esses pontos demonstram que a contratação com vigência de 5 anos ou mais pode ser altamente vantajosa, promovendo eficiência, economia e qualidade nos serviços prestados à população.

Justificativa para contratos de serviços e fornecimentos contínuos, aluguel de equipamentos e utilização de programas de informática

10.17 A vigência de 5 anos para contratos de serviços e fornecimentos contínuos, aluguel de equipamentos e utilização de programas de informática é uma prática que pode trazer diversas vantagens para a administração pública e as empresas contratadas. Abaixo, apresento uma argumentação sobre os principais pontos positivos dessa abordagem:

10.17.1 **Estabilidade e Planejamento a Longo Prazo**: Contratos com vigência de até 5 anos permitem um planejamento mais eficiente e estável tanto para a administração pública quanto para os fornecedores. Isso facilita a previsão de despesas e a alocação de recursos, além de permitir que as empresas contratadas invistam em melhorias e inovação, sabendo que terão um período mais longo para recuperar esses investimentos.

10.17.2 **Redução de Custos Administrativos**: A renovação frequente de contratos pode gerar custos administrativos significativos, tanto em termos de tempo quanto de recursos financeiros. Com contratos de maior duração, esses custos são reduzidos, permitindo que a administração pública concentre seus esforços em outras áreas prioritárias.

10.17.3 **Melhoria na Qualidade dos Serviços**: A continuidade dos serviços e fornecimentos por um período mais longo pode resultar em uma melhoria na qualidade dos serviços prestados. Isso ocorre porque os fornecedores têm mais tempo para entender as necessidades específicas da administração pública e ajustar seus acordos de serviços.

Vantagens econômicas para utilização de contratos de longa duração

10.18 Contratos de longa duração podem resultar em condições econômicas mais vantajosas. Os fornecedores podem oferecer preços mais competitivos e condições melhores, sabendo que terão um contrato garantido por um período mais longo. Isso pode incluir descontos por volume ou condições de pagamento mais favoráveis.

10.18.1 **Flexibilidade e Adaptação**: A Lei 14.133/2021, Arts.106 e 107, permite que contratos de serviços e fornecimentos contínuos tenham **vigência de até 5 anos**, com possibilidade de **prorrogação até o limite de 10 anos**, desde que observadas determinadas diretrizes. Isso oferece flexibilidade para a administração pública ajustar os contratos conforme necessário, garantindo que os serviços continuem a atender às suas necessidades.

Conclusão

10.19 A vigência de 5 anos para **contratos de serviços e fornecimentos contínuos, aluguel de equipamentos e utilização de programas de informática** é uma prática que pode trazer estabilidade, eficiência e vantagens econômicas tanto para a administração pública quanto para os fornecedores. Essa abordagem permite um planejamento a longo prazo, redução de custos administrativos, melhoria na qualidade dos serviços e condições econômicas mais favoráveis.

10.20 Em relação ao **Artigo 114** da Lei 14.133/2021, que estabelece um **limite de 15 anos** para contratos de **operação continuada de sistemas estruturantes de tecnologia da informação**, a GETIC entende que esta contratação não se enquadra nessa categoria. Além disso, considera que o limite de 10 anos previsto para sucessivas prorrogações é suficiente para conduzir, com tranquilidade, um novo processo de contratação, caso seja necessário.

Benefícios a serem alcançados com a contratação

10.21 Melhoria das comunicações de telefonia, interna e externa, propiciando a melhor interação entre usuários, sistemas e população em geral.

10.22 Aumento da eficiência e eficácia nos avisos e alertas enviados aos usuários dos sistemas corporativos do CFMV a fim de proporcionar a esses usuários meios rápidos de se obter informações pontuais e instantâneas, alertando-os de vencimentos de contas, ou de códigos para troca de senhas, entre outros comunicados importantes.

10.23 Proporcionar outras alternativas tecnológicas e usuais de mercado, para reduzir a sobrecarga do sistema de correio eletrônico como o único meio de comunicação entre as aplicações corporativas e seus usuários, permitindo alcançar determinados grupos de pessoas, além de dar opções de escolha para que a comunicação ocorra com mais eficiência e facilidade.

10.24 Aumento das arrecadações do CFMV e regionais, a fim de manter a estrutura organizacional e promover avanços administrativos, funcionais e tecnológicos, melhorando a cada dia a prestação de serviços aos profissionais e aos cidadãos que dependem desses serviços.

11 PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

11.1 Não haverá necessidade de adequação prévia do ambiente do CFMV antecedendo à contratação.

12 CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

12.1 No presente momento não há contratações em andamento que venham a interferir ou merecer maiores cuidados no planejamento desta contratação.

a) **Contratações correlatas**: aquelas cujos objetos sejam similares ou correspondentes entre si;
b) **Contratações interdependentes**: aquelas que, por guardarem relação direta na execução do objeto, devem ser contratadas juntamente para a plena satisfação da necessidade da Administração.

13 POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E MEDIDAS MITIGADORAS

13.1 O presente processo deve estar aderente à Lei 12.305/2010 que Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

14 POSICIONAMENTO CONCLUSIVO - DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

14.1 Diante dos estudos e análises expostos neste documento, esta equipe de planejamento declara viável esta contratação.

Justificativa da viabilidade

14.2 As soluções mais adequadas, apontadas pelo presente estudo com o apoio de informações do mercado quanto ao atendimento dos objetivos estratégicos do órgão, esta equipe de planejamento declara viável esta contratação, dado que tanto as premissas da avaliação, quanto os aspectos institucionais apontados, justificam expandir o modelo de comunicação telefônico e de mensageria do CFMV.

14.3 A contratação trará benefícios à Administração e aos cidadãos atendidos pelo CFMV, dado que as duas soluções serão mais eficientes, eficazes e efetivas em termos de comunicação e de auxílio às demandas da sociedade. Além disso, o contrato de telefonia a ser celebrado substituirá o contrato de telefonia fixa atual, que, em certo grau, não atendia perfeitamente às necessidades do órgão, o que gerava retrabalho e perda de ligações efetuadas pelos interessados. Desse modo, ainda que a contratação de central telefônica e do sistema de mensageria seja nominalmente mais dispendiosa, sua função será capaz de trazer comunicação eficaz, de diminuir a reclamação dos atendidos e de gerar relatórios gerenciais, tornando uma contratação dotada de economicidade.

14.4 Com base no exposto acima, na clara necessidade e nas opções que o mercado dispõe, conclui-se que a contratação é viável, além de ser necessária para o atendimento das necessidades e interesses da Administração.

15 RESPONSÁVEIS

Responsável pela Elaboração do Estudo Técnico Preliminar
_____ *Lincoln Máximo Alves* *Chefe do Setor de Infraestrutura e Segurança - SESEG* *Matrícula CFMV: 0602*

Apoio técnico na Elaboração do Estudo Técnico Preliminar
_____ *Marcia Fernanda de Macedo Marto* *Analista de Rede - SESEG* *Matrícula CFMV: 0652*

16 APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

16.1 Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

Autoridade Máxima da Área de TIC
_____ *Marcos Paulo Del Fiaco* *Chefe da Gerência de Tecnologia da Informação e comunicação* *Matrícula CFMV nº 0323*

Cópia de documento digital impresso por Vitor Ramos (111345) em 25 de Junho de 2025 às 11:57.

Documento Digitalizado Público

Solução de Telefonia VoIP e mensageria (SMS / WhatsApp) - Versão 3.2

Assunto: Solução de Telefonia VoIP e mensageria (SMS / WhatsApp) - Versão 3.2
Assinado por: Lincoln Alves
Tipo do Documento: ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Documento Original

Documento assinado eletronicamente por:

- **Lincoln Máximo Alves**, **Chefe do Setor - FGSUP - SEINF**, em 17/06/2025 10:51:34.

Este documento foi armazenado no SUAP em 17/06/2025. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse https://suap.cfmv.gov.br/verificar-documento-externo/ e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1137132
Código de Autenticação: af4d0a7985

ANEXO II

ORÇAMENTO ESTIMADO

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

ORÇAMENTO ESTIMADO

Grupo Único - Solução de Telefonia VoIP						
Item	Descrição/Especificação	Unidade de Medida	Quantidade Estimada		Valor Unit. Estimado	Valor Estimado Mensal
			Mensal	Anual		
1	Serviço de Telefonia VoIP, incluindo: PABX VIRTUAL na nuvem, instalação, portabilidade, configuração, treinamento, suporte técnico, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN, para fixo e móvel, licença do Softphone e gravação de ramais.	Assinatura Mensal, por Ramal, sob demanda	120	1440	98,87	11.864,40
2	Serviço de Telefonia Fixo Comutado de longa distância INTERNACIONAL, de fixo para fixo e de fixo para móvel originadas do CFMV em Brasília/DF.	Minuto por mês	30	360	2,75	82,50
3	Aparelho HeadSet USB para PC (sob demanda)	Unidades ativas por mês	60	720	17,00	1.020,00
4	Aparelhos VoIP fixo de mesa (tipo Bridge; PoE, com fonte; Cat.6, sob demanda)	Unidades ativas por mês	60	720	33,00	1.980,00
Valor total estimado mensal						**R$ 14.946,90**
Valor total estimado 12 meses						**R$ 179.362,80**
Valor total estimado 36 meses						**R$ 538.088,40**

Serviços de Mensageria SMS e WhatsApp (por item individual) - sob demanda						
Item	Descrição/Especificação	Unidade de Medida	Quantidade Estimada		Valor Unit. Estimado	Valor Estimado Mensal
			Mensal	Anual		
5	Serviço de Broker de Mensagens para SMS, incluindo: Instalação, configuração, migração, parametrização (via API REST).	Mensagens	100.000	1.200.000	0,065	6.500,00
6	Serviço de Broker de Mensagens para WhatsApp, incluindo: Instalação, configuração, migração, parametrização (via API REST).	Mensagens	100.000	1.200.000	0,270	27.000,00
Valor total estimado mensal						**R$ 33.500,00**
Valor total estimado 12 meses						**R$ 402.000,00**
Valor total estimado 36 meses						**R$ 1.206.000,00**

Reforçamos que a disputa será realizada pelo valor anual da contratação.

Esclarecemos ainda que, embora a estimativa de valores para a disputa tenha sido calculada com base em um período de 12 (doze) meses, a continuidade dos serviços contratados se estenderá pelo período total de 3 (três) anos, visando assegurar a regularidade e a eficiência da prestação, conforme Item 1.5. do Termo de Referência.

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

ANEXO III

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

DADOS DA CONTRATADA		
Razão Social:		CNPJ:
Endereço:		
Telefone(s):	E-mail:	
CEP:	Cidade:	UF:
Banco:	Agência:	C/C:
Optante do Simples:	( ) Sim ( ) Não	

DADOS DO (RE)PRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA:	
Nome:	
Cargo/Função:	
CPF:	RG/Emissor:
Telefone:	E-mail:

1. Proposta que faz a empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____ e inscrição estadual nº _____, estabelecida no(a) _____, para a prestação do serviço descrito abaixo, de acordo com todas as especificações e condições do **Pregão Eletrônico CFMV nº ----------/2025** e seus Anexos:

Grupo Único - Solução de Telefonia VoIP						
Item	**Descrição/Especificação**	**Unidade de Medida**	**Quantidade Estimada**		**Valor Unit. Estimado**	**Valor Estimado Mensal**
			Mensal	**Anual**		
1	Serviço de Telefonia VoIP, incluindo: PABX VIRTUAL na nuvem, instalação, portabilidade, configuração, treinamento, suporte técnico, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN, para fixo e móvel, licença do Softphone e gravação de ramais.	Assinatura Mensal, por Ramal, sob demanda	120	1440	R$ --	R$ --
2	Serviço de Telefonia Fixo Comutado de longa distância INTERNACIONAL, de fixo para fixo e de fixo para móvel originadas do CFMV em Brasília/DF.	Minuto por mês	30	360	R$ --	R$ --
3	Aparelho HeadSet USB para PC (sob demanda)	Unidades ativas por mês	60	720	R$ --	R$ --
4	Aparelhos VoIP fixo de mesa (tipo Bridge; PoE, com fonte; Cat.6, sob demanda)	Unidades ativas por mês	60	720	R$ --	R$ --
Valor total estimado mensal						**R$ --**
Valor total estimado 12 meses						**R$ --**
Valor total estimado 36 meses						**R$ --**

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

Serviços de Mensageria SMS e WhatsApp (por item individual) - sob demanda						
Item	Descrição/Especificação	Unidade de Medida	Quantidade Estimada		Valor Unit. Estimado	Valor Estimado Mensal
			Mensal	Anual		
5	Serviço de Broker de Mensagens para SMS, incluindo: Instalação, configuração, migração, parametrização (via API REST).	Mensagens	100.000	1.200.000	0,065	R$ --
6	Serviço de Broker de Mensagens para WhatsApp, incluindo: Instalação, configuração, migração, parametrização (via API REST).	Mensagens	100.000	1.200.000	0,270	R$ --
Valor total estimado mensal						**R$ --**
Valor total estimado 12 meses						**R$ --**
Valor total estimado 36 meses						**R$ --**

2. Validade da proposta: ___ dias a contar da data de sua apresentação. *(O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 dias, a contar da data de sua apresentação).*

DECLARAÇÃO

3. Declaramos que nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto; A proposta compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

4. Declaramos que inexistem fatos impeditivos para habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores; que estamos cientes e concordamos com as condições contidas no Pregão Eletrônico e seus anexos; que nos responsabilizamos pelas transações que forem efetuadas no sistema, assumindo-as como firmes e verdadeiras; que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, de que trata o art. 93 da Lei nº 8.213/91; 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.

Cidade/UF, --- de ---- de 2025.

_____

Nome e assinatura do responsável legal
CPF:

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

ANEXO IV

MINUTA DE CONTRATO

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

MINUTA CONTRATO CFMV Nº -------/2025[2]

INSTRUMENTO DE CONTRATO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA VOIP (VOZ SOBRE IP) E SERVIÇOS DE MENSAGERIA SMS E WHATSAPP (MESSAGE BROKER), QUE ENTRE SI CELEBRAM O CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA E EMPRESA -------.

O CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA - CFMV, Autarquia Federal criada pela Lei nº 5.517, de 23/10/1968, inscrita no CNPJ/MF sob nº 00.119.784/0001-71, sediada nesta Capital Federal, no SIA, Trecho 06, Lotes 130/140, CEP 71205-060, neste ato representada por sua Presidente, **ANA ELISA FERNANDES DE SOUZA ALMEIDA**, nos termos do art. 7º da Resolução nº 856/2007 – Regimento Interno do CFMV, eleita para o mandato no triênio de 17/12/2023 a 16/12/2026, doravante denominado **CONTRATANTE**, e a ------, inscrita no CNPJ/MF sob o nº ------, sediada na ------, doravante designado **CONTRATADO**, neste ato representado por ------, conforme [------ atos constitutivos da empresa-----] OU [----- procuração apresentada nos autos -----], tendo em vista o que consta no **PROCESSO ELETRÔNICO SUAP/CFMV Nº 0110044.00000024/2024-20** e em observância às disposições da Lei nº 14.133/2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico CFMV nº ---/2025, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços comuns de [objeto], nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

Grupo Único - Solução de Telefonia VoIP						
Item	**Descrição/Especificação**	**Unidade de Medida**	**Quantidade Estimada**		**Valor Unit. Estimado**	**Valor Estimado Mensal**
			Mensal	**Anual**		
1	Serviço de Telefonia VoIP, incluindo: PABX VIRTUAL na nuvem, instalação, portabilidade, configuração, treinamento, suporte técnico, DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN, para fixo e móvel, licença do Softphone e gravação de ramais.	Assinatura Mensal, por Ramal, sob demanda	120	1440	R$ --	R$ --

[2] Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União. Modelo de Termo de Contrato - Licitação e Contratação Direta - Serviços sem regime de dedicação exclusiva de mão de obra - Lei nº 14.133, de 2021. Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação. Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação. **Atualização: ABR/2025.**

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

2	Serviço de Telefonia Fixo Comutado de longa distância INTERNACIONAL, de fixo para fixo e de fixo para móvel originadas do CFMV em Brasília/DF.	Minuto por mês	30	360	R$ --	R$ --
3	Aparelho HeadSet USB para PC (sob demanda)	Unidades ativas por mês	60	720	R$ --	R$ --
4	Aparelhos VoIP fixo de mesa (tipo Bridge; PoE, com fonte; Cat.6, sob demanda)	Unidades ativas por mês	60	720	R$ --	R$ --
Valor total estimado mensal						**R$ --**
Valor total estimado 12 meses						**R$ --**
Valor total estimado 36 meses						**R$ --**

Serviços de Mensageria SMS e WhatsApp (por item individual) - sob demanda						
Item	**Descrição/Especificação**	**Unidade de Medida**	**Quantidade Estimada**		**Valor Unit. Estimado**	**Valor Estimado Mensal**
			Mensal	**Anual**		
5	Serviço de Broker de Mensagens para SMS, incluindo: Instalação, configuração, migração, parametrização (via API REST).	Mensagens	100.000	1.200.000	0,065	R$ --
6	Serviço de Broker de Mensagens para WhatsApp, incluindo: Instalação, configuração, migração, parametrização (via API REST).	Mensagens	100.000	1.200.000	0,270	R$ --
Valor total estimado mensal						**R$ --**
Valor total estimado 12 meses						**R$ --**
Valor total estimado 36 meses						**R$ --**

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O Edital da Licitação;

1.3.3. A Proposta do CONTRATADO;

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses contados da assinatura deste instrumento contratual, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

2.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração,

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

permitida a negociação com o CONTRATADO, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

2.2.1. Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.2.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.2.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.2.4. Haja manifestação expressa do CONTRATADO informando o interesse na prorrogação;

2.2.5. Seja comprovado que o CONTRATADO mantém as condições iniciais de habilitação; e

2.2.6. Não haja registro no Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal (Cadin).

2.3. O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

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

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

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

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

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

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. As regras sobre a subcontratação do objeto são aquelas estabelecidas no Termo de Referência (Item 4.57), anexo a este Contrato

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1. O valor total da contratação é de R$ ----- (-----).

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

5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao CONTRATADO dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

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

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

7.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do CONTRATANTE, além das contidas no Termo de Referência:

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

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

8.1.3. Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre vícios, defeitos incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

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

8.1.7. Aplicar ao CONTRATADO as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração do CONTRATADO, tais como:

8.1.8.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

8.1.8.2. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo CONTRATADO;

8.1.8.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do CONTRATADO;

8.1.8.4. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;

8.1.8.5. demandar a funcionário do CONTRATADO a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e

8.1.8.6. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do CONTRATADO.

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

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

8.1.10. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo CONTRATADO no prazo máximo de 30 (trinta) dias;

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

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

8.1.12. Comunicar o CONTRATADO na hipótese de posterior alteração do projeto pelo CONTRATANTE, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

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

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

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

9.1.1. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

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

9.1.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

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

9.1.4.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

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

9.1.4.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO;

9.1.4.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

9.1.4.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

9.1.5. Comunicar ao Fiscal do contrato tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;

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

9.1.7. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação ou para qualificação na contratação direta;

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

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

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

9.1.11. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados;

9.1.12. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;

9.1.13. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;

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

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

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

9.1.16. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;

9.1.17. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;

9.1.18. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;

9.1.19. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;

9.1.20. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;

9.1.21. Manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato;

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

9.1.22. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

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

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

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

9.1.25. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;

9.1.26. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC),quando for o caso;

9.1.27. Garantir o acesso do CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;

9.1.28. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;

9.1.29. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

9.1.30. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o CONTRATADO relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

9.1.31. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica.

10. CLÁUSULA DÉCIMA- OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

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

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

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

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

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do CONTRATADO eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

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

10.7. O CONTRATADO deverá exigir de SUBOPERADORES e SUBCONTRATADOS o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

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

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

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

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

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

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

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

12.1. As regras acerca de infrações e sanções administrativas referentes à execução do contrato são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o CONTRATANTE, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do CONTRATADO pelo CONTRATANTE nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133, de 2021, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

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

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

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

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

13.9.1. Do balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.9.2. Da relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.9.3. Das indenizações e multas.

13.10. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

13.11. O CONTRATANTE poderá ainda:

13.11.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo CONTRATADO, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

13.11.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei n.º 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do CONTRATADO decorrentes do contrato.

13.12. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o CONTRATADO mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou na contratação direta, ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

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

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

14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

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

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. As despesas decorrentes deste objeto estão previstas na Nota de Empenho nº ---, emitida em ---/---/2025, sob a Rubrica:

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br

Elemento de Despesa: 6.2.2.1.1.01.02.02.006.008 – Telecomunicações Fixa – PJ
Centros de Custos: 2.15.12 – Atividades Administrativas da GETIC – Atividade Meio

15.2. As despesas dos anos subsequentes, se necessárias, correrão à conta da dotação consignada para a atividade nos respectivos exercícios.

15.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

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

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

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

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO

13.12. Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal (Art.109, I, CRFB/1988), para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021.

13.13. Integram este contrato, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

13.13.1. ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

13.13.2. ANEXO II - NOTA DE EMPENHO

Brasília, -- de – de 2025.

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA – CFMV
CONTRATANTE

CONTRATADO

CFMV Conselho Federal de Medicina Veterinária
SIA Trecho 6, Lotes 130/140, Brasília - DF, CEP 71.205-060
Telefone: (61) 2106-0400 | WhatsApp: (61) 99643-8995
cfmv@cfmv.gov.br - www.cfmv.gov.br