



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

CONTRATO CFMV Nº 20/2025¹

INSTRUMENTO DE CONTRATO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA VOIP (VOZ SOBRE IP), QUE ENTRE SI CELEBRAM O CFMV E ORBITEL TELECOMUNICACOES E INFORMATICA LTDA

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 **ORBITEL TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 37.168.895/0001-88, sediada no SIG, Quadra 03, Bloco B, Entrada 99, Sala 101, Brasília/DF, CEP: 70.610-430, doravante designado **CONTRATADO**, neste ato representado pelo sócio **ADALTO CESAR RODRIGUES SILVA**, conforme Atos Constitutivos da Empresa, 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 90006/2025**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é prestação de serviços de telefonia VoIP (Voz sobre IP), 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 no Edital e seus anexos.

1.2. Objeto da contratação:

Grupo Único - Solução de Telefonia VoIP						
Item	Descrição/Especificação	Unidade de Medida	Quantidade Estimada		Valor Unit. Estimado	Valor Mensal Estimado
			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\$ 13,10	R\$ 1.572,00

¹ 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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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\$ 2,75	R\$ 82,50
3	Aparelho HeadSet USB para PC (sob demanda)	Unidades ativas por mês	60	720	R\$ 10,00	R\$ 600,00
4	Aparelhos VoIP fixo de mesa (tipo Bridge; PoE, com fonte; Cat.6, sob demanda)	Unidades ativas por mês	60	720	R\$ 15,00	R\$ 900,00
Valor total estimado mensal						R\$ 3.154,50
Valor total estimado 12 meses						R\$ 37.854,00
Valor total estimado 36 meses						R\$ 113.562,00

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 nº 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, 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;



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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

5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

- 5.1.** O valor total estimado mensal é de **R\$ 3.154,50 (três mil, cento e cinquenta e quatro reais e cinquenta centavos)**, o valor total estimado para 12 meses é de **R\$ 37.854,00 (trinta e sete mil, oitocentos e cinquenta e quatro reais)** e valor total estimado para 36 meses é de **R\$ 113.562,00 (cento e treze mil, quinhentos e sessenta e dois reais)**.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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 houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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;
- 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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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

9.1.4.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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;
- 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;



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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;
- 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;



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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 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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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

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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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.

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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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 1282**, emitida em 21/08/2025, sob a Rubrica:

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



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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

1.1. 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.

1.2. Integram este contrato, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

1.2.1. ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1.2.2. ANEXO II - NOTA DE EMPENHO

Brasília, 1º de setembro de 2025.

ANA ELISA FERNANDES
DE SOUZA
ALMEIDA:29495202515

Assinado de forma digital por
ANA ELISA FERNANDES DE
SOUZA ALMEIDA:29495202515
Dados: 2025.09.01 08:49:00
-03'00'

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA – CFMV
CONTRATANTE

ORBITEL TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA LTDA
CONTRATADO



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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		



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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, roteadores, 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).



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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;



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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;



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- c) Gratuitous ARPs;
 - d) Oversizes packets;
 - e) SYN floods;
 - f) Ping floods;
 - g) DoS (Denial of Service).
- 2.75 Suporte para proteção contra 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).



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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:



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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;



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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:



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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, zootecnicos 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



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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, vindo 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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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:
- Registro e Monitoramento:** A gravação de chamadas permite registrar conversas telefônicas para fins de auditoria, treinamento, resolução de disputas e conformidade com regulamentações.
 - 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.
 - Segurança:** A gravação pode ser usada como evidência em casos de ameaças, assédio ou outras situações de segurança.
 - Treinamento e Desenvolvimento:** As gravações podem ser usadas para treinar novos colaboradores e melhorar as habilidades de comunicação.
 - Compliance:** Em setores regulamentados, como saúde e finanças, a gravação é necessária para cumprir requisitos legais e regulatórios.
 - 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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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 Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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 reconcondicionadas, 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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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 nº 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:
- Manutenção preventiva, corretiva, esclarecimento de dúvidas e reparação de problemas na solução;
 - Elaboração de relatórios, estudos e diagnósticos sobre o ambiente, agendados ou sob demanda;
 - Transferência de conhecimento aos técnicos do CFMV referente aos problemas vivenciados e às soluções aplicadas, na forma a ser determinada pelas partes;
 - 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;
 - Realização de instalação, atualização e configuração de novas versões dos produtos após a disponibilização das atualizações tecnológicas pelo fabricante;
 - 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.
- 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.
 - Todo o atendimento deverá ser executado por profissional técnico devidamente identificado e habilitado/qualificado para resolução do problema.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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 CONTRATANTE pode infringir a LGPD ou outras leis relacionadas à proteção de dados, a CONTRATADA prontamente notificará a CONTRATANTE e aguardará novas instruções.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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:
- Quais dados foram vazados;
 - 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;
 - 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;
 - Os riscos relacionados ao incidente;
 - Descrição das prováveis consequências ou das consequências já concretizadas da violação dos dados pessoais; e
 - Descrição das medidas adotadas ou propostas para reparar a violação dos dados pessoais e mitigar os possíveis efeitos adversos.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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, bem 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).



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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:
 - o Quando o SMPP enviar uma mensagem para o destinatário, ele receberá uma PDU de entrega (DELIVER_SM) do servidor SMSC (Short Message Service Center).
 - o 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 O remetente poderá incluir uma opção no PDU de envio (SUBMIT_SM) para solicitar um relatório de entrega.
 - o Se essa opção estiver ativada, o servidor SMSC enviará uma PDU de entrega com o status da mensagem após a entrega.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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 deve 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 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.
 - 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.
 - 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.
 - 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:
- Até **5%** (cinco por cento) do valor inicial do contrato, para contratações em geral, conforme **art. 98 da Lei nº 14.133, de 2021**;
 - Em caso de opção pelo **seguro-garantia**, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
 - A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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 verificadas 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.**



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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 ser 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



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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 inexactidão 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).



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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 anotar 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 elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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;



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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 conseqüente 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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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:
- Verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
 - 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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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/menor desconto/técnica e preço/menor 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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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;



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

- 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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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 Início	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 Início	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



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

15 ANEXO A – MODELO DE TERMO DE VISTORIA

TERMO DE VISTORIA

(modelo)

Atestamos, para fins de comprovação junto ao processo licitatório relativo ao PREGÃO N°
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: _____



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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
--	---	---



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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 CONTRATANTE, 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 a 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: _____



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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	xxx/aaaa		
OBJETO	<objeto do contrato>		
CONTRATADA	<nome da contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxx
PREPOSTO	<Nome do Preposto da Contratada>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	MATR.	xxxxxxxxxxx

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>.



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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)



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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)			



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

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





Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

ANEXO II

NOTA DE EMPENHO



Serviço Público Federal
Conselho Federal de Medicina Veterinária

EMPENHO 318/2025 - SECOF/GECOF/SUPEX/DE/CFMV/SISTEMA

CFMV 00.119.784/0001-71	Nota de empenho 1282	Exercício 2025
Número: 1282 Processo: 0110044.00000024/2024-20 Emissão: 21/08/2025 Tipo: Global Modalidade Contratada: Pregão Eletrônico		
Elemento de Despesa: 6.2.2.1.1.01.02.02.006.008 - Telecomunicações Fixa - PJ		
Favorecido Nome: Orbitel Telecomunicações e Informática Ltda Endereço: SIG Qd. 03 - Bloco B - Entrada 99 - Sala Nº 101 Bairro: Cidade/UF: Brasília / DF CEP: 70610430 Telefone: (061) 3031-4100 Inscrição Municipal: RG/Inscrição Estadual: 07342563/001-93		
CNPJ/CPF 37.168.895/0001-88	Dados Bancários Banco: 001 Conta: 155094 - 2 Agência: 1231 - 9	
Valor: 15.772,50 Quinze Mil e Setecentos e Setenta e Dois Reais e Cinquenta Centavos		
Histórico: Valor empenhado a Orbitel Telecomunicações e Informática Ltda para contratação de serviços de solução de telefonia VoIP e de mensageria, para o período de agosto a dezembro/2025, conforme Pregão 90006/2025		
Centros de Custos	Valor	Saldo
2.15.12 - Atividades Administrativas da GETIC - Atividade Meio	15.772,50	15.772,50
Total	15.772,50	
Saldo Anterior 1.320.653,77	Valor do Empenho 15.772,50	Saldo Atual da Conta 1.304.881,27

Documento assinado eletronicamente por:

- Ana Elisa Fernandes de Souza Almeida, Presidente do Conselho Federal de Medicina Veterinária - FGSUP - PR, em 21/08/2025 11:35:13.
- Luciana Morcelles dos Santos, Chefe do Setor Contábil, Financeiro e de Recursos Humanos - FGSUP - SECOF, em 21/08/2025 12:01:13.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 21/08/2025. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.cfmv.gov.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 493678
Código de Autenticação: f6937868f0

