

**PREGÃO  
ELETRÔNICO  
90021/2024**

**CONTRATANTE (UASG)**

Conselho Regional de Contabilidade do Espírito Santo – 383506

**OBJETO**

Item 01 - Contratação de serviço de plataforma de telefonia IP Cloud PBX (PABX em Nuvem) com 50 ramais, pesquisa de satisfação, módulo de Call Center com até 10 agentes, relatórios gerenciais e gravações de ligações. Inclui serviços de instalação, configuração, suporte, manutenção e treinamento, conforme condições e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

Item 02 - Contratação de operadora com portabilidade numérica e respectivos DDRs, executada por operadora licenciada pela Anatel. O serviço inclui chamadas locais e de longa distância nacional ilimitadas, tipos fixo-fixo e fixo-móvel, para o CRCES, conforme condições e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

**VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO**

**R\$ 30.507,17**

**DATA DA SESSÃO PÚBLICA**

**Dia 11/09/2024 às 09h (horário de Brasília)**

**CRITÉRIO DE JULGAMENTO:**

**MENOR PREÇO GLOBAL DO ITEM**

**MODO DE DISPUTA:**

aberto

**EXCLUSIVIDADE ME/EPP/EQUIPARADAS**

Item 01 - SIM

Item 02 - NÃO



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



## CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESPÍRITO SANTO

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90021/2024

Processo Administrativo nº 9079618110000798.000105/2024-17

Torna-se público que o Conselho Regional de Contabilidade do Espírito Santo - CRCES, por meio do Presidente Walterleno Maifrede Noronha, sediado na rua Amélia da Cunha Ornelas, nº 30, Bento Ferreira, Vitória/ES, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

#### 1. DO OBJETO

1.1. Item 01 - Contratação de serviço de plataforma de telefonia IP Cloud PBX (PABX em Nuvem) com 50 ramais, pesquisa de satisfação, módulo de Call Center com até 10 agentes, relatórios gerenciais e gravações de ligações. Inclui serviços de instalação, configuração, suporte, manutenção e treinamento, conforme condições e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. Item 02 - Contratação de operadora com portabilidade numérica e respectivos DDRs, executada por operadora licenciada pela Anatel. O serviço inclui chamadas locais e de longa distância nacional ilimitadas, tipos fixo-fixo e fixo-móvel, para o CRCES, conforme condições e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.3. A licitação será dividida em itens, conforme tabela constante do Termo de Referência, facultando-se ao licitante a participação em quantos itens forem de seu interesse.

#### 2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal ([www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras)).

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

2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do



provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.4. A não observância do disposto no item anterior ensejará desclassificação no momento da habilitação, caso o cadastro no SICAF esteja desatualizado ou com incorreções, a Licitante não apresente documentação de habilitação atualizada após notificação da Pregoeira, na forma do item 5.19.4, e não seja possível a verificação dos requisitos de habilitação por meio de consulta em sites oficiais, conforme previsto no item 7.11.

2.5. Para o item 01, a participação é exclusiva a microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos do art. 48 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

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

2.6. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021 e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto n.º 8.538, de 2015.

2.7. Não poderão disputar esta licitação:

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

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

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

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

2.7.5. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de



trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.7.6. agente público do órgão ou entidade licitante;

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

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

2.8. O impedimento de que trata o item 2.7.4. será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.9. A vedação de que trata o item 2.7.8. estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

### **3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

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

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

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

3.2.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);



- 3.2.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);
- 3.2.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 3.3. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 3.4. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus [arts. 42 a 49](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 3.4.1. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.
- 3.5. A falsidade da declaração de que trata os itens 3.4 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.
- 3.6. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta até a abertura da sessão pública.
- 3.7. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.
- 3.8. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.
- 3.9. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:
- 3.9.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e
- 3.9.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.
- 3.10. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:



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

3.11. O valor final mínimo parametrizado na forma do item 3.10 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

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

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

#### 4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

4.1.1. **preço global do item;**

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

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

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

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

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

4.6. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração e por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 71](#),



inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

## **5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

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

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

5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

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

5.5. **O lance deverá ser ofertado pelo preço global do item;**

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

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

5.8. **O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 100,00 (cem reais).**

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

5.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

5.11. Será adotado o modo de disputa “aberto”, com os licitantes apresentando lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

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



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

5.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

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

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

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

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

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

5.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

5.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

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

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

5.18.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

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

5.18.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;





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

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

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

5.18.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

5.18.2.2. empresas brasileiras;

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

5.18.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

5.18.2.5. Persistindo o empate ou na impossibilidade de estabelecimento da ordem de classificação entre as propostas com base nos itens anteriores, a ordem de classificação das propostas empatadas será estabelecida através de sorteio realizado pelo CRCES.

5.19. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

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

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

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

5.19.4. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 02 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.



5.19.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita pelo licitante, antes de findo o prazo.

5.20. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

## 6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. SICAF;

6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

6.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. ([IN nº 3/2018, art. 29, caput](#))

6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. ([IN nº 3/2018, art. 29, §1º](#)).

6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN nº 3/2018, art. 29, §2º](#)).

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

6.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

6.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com este edital.



6.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

6.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.7.1. conter vícios insanáveis;

6.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

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

6.7.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

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

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

6.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

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

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

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

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

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

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



## 7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

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

7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF, desde que os dados estejam atualizados e os documentos disponíveis para consulta.

7.2. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

7.2.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o termo de referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de 30% (trinta por cento), para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

7.3. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em cópia digitalizada da versão original e por documento digital-nato, declarando assim o licitante de que são legítimos e verdadeiros.

7.4. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).

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

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

7.7. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

7.7.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. ([IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).



7.8. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. ([IN nº 3/2018, art. 7º, caput](#)).

7.8.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único](#)).

7.9. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.9.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 02 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

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

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

7.11. O pregoeiro poderá realizar, de ofício, consultas junto aos sítios eletrônicos e às bases de dados estritamente oficiais, para verificação do atendimento de condições de habilitação do licitante, inclusive no tocante à documentos não apresentados.

7.11.1. Nos termos dos Acórdãos TCU nºs 1.211/2021, 2.443/2021, 2.568/2021 e 468/2022, documento ausente, comprobatório de condição atendida pelo licitante quando apresentou sua proposta e não foi juntado com os demais comprovantes de habilitação e/ou proposta, será solicitado pelo Pregoeiro no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

7.12. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64](#), e [IN 73/2022, art. 39, §4º](#)):

7.12.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

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

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



7.14. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital.

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

7.16. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação (art. 4º do Decreto nº 8.538/2015).

## **8. DOS RECURSOS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

8.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

## **9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES**

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

9.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

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

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

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

9.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

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

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

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

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

9.1.5. fraudar a licitação;

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

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

9.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

9.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

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



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

9.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

9.2.1. advertência;

9.2.2. multa;

9.2.3. impedimento de licitar e contratar e;

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

9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

9.3.2. as peculiaridades do caso concreto

9.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes

9.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública

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

9.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

9.4.1. Para as infrações previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

9.4.2. Para as infrações previstas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

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

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

9.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.





9.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 9.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

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

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

9.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

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

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

## **10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

10.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei n.º 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.



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

10.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, através do e-mail [licitacao@crc-es.org.br](mailto:licitacao@crc-es.org.br).

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

10.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

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

## **11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

11.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

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

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

11.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

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

11.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

11.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

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



11.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico <https://crc-es.org.br/>.

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

11.11.1. ANEXO I - Termo de Referência;

11.11.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato.

Vitória/ES, 16 de agosto de 2024.

---

Contador **WALTERLENO MAIFREDE NORONHA**  
PRESIDENTE



**ANEXO I**

**NLL – TERMO DE REFERÊNCIA (TR)**

Processo nº 9079618110000798.000105/2024-17

**1- Objeto**

1.1 Contratação de serviço de plataforma de telefonia IP Cloud PBX (PABX em Nuvem) com 50 ramais, pesquisa de satisfação, módulo de Call Center com até 10 agentes, relatórios gerenciais e gravações de ligações. Inclui serviços de instalação, configuração, suporte, manutenção e treinamento, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

1.2 Contratação de operadora com portabilidade numérica e respectivos DDRs, executada por operadora licenciada pela Anatel. O serviço inclui chamadas locais e de longa distância nacional ilimitadas, tipos fixo-fixo e fixo-móvel, para o CRCES, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

**2 - Justificativa da Contratação**

2.1. Justificativa da necessidade da contratação são aquelas previstas nos Estudos Preliminares constante no processo.

**3 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO.**

**3.1 Quadro referencial:**

Item	Código Catser	Descrição	Descrição Complementar	Und medida	Qtd
1	27731	Assinatura Mensal	Fornecimento de Plataforma de telefonia IP Cloud PBX (PABX em Nuvem) 50 Ramais, Pesquisa de Satisfação, Relatórios Gerenciais, Gravação de ligações, modulo Call center 10 agentes.	Meses	12
1.1	27731	Serviço	Instalação e Configuração da plataforma	Unidade	01
2	27731	Assinatura Mensal	Serviço de telefonia fixa por operadora STFC com Fornecimento de tronco SIP por autenticação, para 20 canais de ligações simultâneos.	Meses	12

3.2 O item 1.1 da tabela acima será cobrado apenas uma única vez durante toda execução do contrato (no primeiro mês do primeiro ano da prestação de serviço).



### **3.3 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS OBRIGATÓRIAS**

3.3.1. Item 1 - Licença de Uso do PABX IP no modelo nuvem com Suporte técnico remoto 24x7 - O sistema de telefonia IP baseado em Plataforma em Nuvem e deverá estar disponível 24x7 e contar com facilidades importante para atender a demanda com as seguintes ferramentas:

3.3.1.1. Central de telefonia IP baseada em nuvem para até 50 ramais;

3.3.1.2. Gravação de Ligações telefônica com integração na linha do tempo de atendimento de cada cliente;

3.3.1.3. Ligação em uma única plataforma;

3.3.1.4. URA de atendimento editável;

3.3.1.5. Call Center com gestão a vista de Atendimento (Dashboard)

a. Fila de atendimento

b. Recebidas

c. Atendidas

d. Abandonadas

e. Saida de ligações

f. Nome do agente

g. Informações de tempo em atendimento

h. Total de horas em ligação

i. Pesquisa de satisfação no modelo NPS

j. Gráfico de atendidas e abandonadas

k. Gráficos com métricas

i. Tempo médio de atendimento

ii. Tempo médio de espera

iii. Percentual de abandonadas

3.3.1.6. compressão de voz baseada nos padrões G.729A/B, G.723.1, GSM e G.711, possuindo sistema de monitoramento de chamadas online (modulo Call Center) para até 10 agentes gravação de ligações com possibilidade de integração de protocolo, deverá ser possível a ativação de qualquer dispositivo com protocolo SIP ou WebRTC , e estar licenciada para 50 ramais.

3.3.1.7. O sistema de telefonia IP deverá permitir conversações entre si e com quaisquer outros tipos de ramais, troncos ou operadoras ligadas ao sistema principal, desfrutando das mesmas facilidades e funcionalidades dos ramais e troncos, operando de forma totalmente integrada às outras aplicações e facilidades do sistema, tais como grupos de captura, grupos de busca de ramais.

3.3.1.8. O sistema deverá permitir a conexão de ramais telefônicos diretamente na rede TCP/IP local (LAN).

3.3.1.9. Permitir ligações DDR (Discagem Direta a Ramal), habilitando ou não essa funcionalidade por software do sistema.

3.3.1.10. O Software IPBX deverá aceitar música de espera com áudio OGM ou mp3 no mínimo 20 arquivos de 3 minutos cada com funcionamento randômico ou linear.

3.3.1.11. Estar preparada para configuração de encaminhamento de chamadas para diferentes operadoras de longa distância de forma automática (Rota de menor custo).

3.3.1.12. Identificar a origem das chamadas (internas e externas).

3.3.1.13. Discagem direta a ramal.

3.3.1.14. Chamada de retorno automático – rechamada para ligações entre ramais.



3.3.1.15. Permitir a programação de siga-me externo para número telefônico pré-programado, no recebimento de ligações internas e/ou externas e ainda a transferência de ligação quando essa for atendida no dispositivo móvel pessoal para outro ramal da empresa.

3.3.1.16. Desvio de chamadas em caso de não atendimento.

3.3.1.17. Formação de grupos de usuários (busca e captura de chamadas).

3.3.1.18. Facilidade de Siga-me.

3.3.1.19. Cadeado eletrônico por ramal.

3.3.1.20. Possibilidade de criar Conta e senha para uso em ramais predefinidos.

3.3.1.21. Possibilidade de mensagem gravada e/ou música em espera na transferência.

3.3.1.22 - Deverá ser feita a portabilidade dos do range de números do CRCES (27 3232-1600 a 27 3232-1649).

3.3.1.23 - A plataforma deverá permitir ligações entre ramais, locais, estaduais, DDD para telefones fixos e celulares de forma ilimitadas e sem cobrança adicional.

3.3.2. Características da Instalação e configuração da plataforma

3.3.2.1. A CONTRATADA deverá projetar e configurar a solução observando as exigências das normas reguladoras assim das leis que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais conforme as práticas aplicáveis;

3.3.2.2. A solução deverá ser disponibilizada de modo que esteja com sua capacidade inicial disponível para uso imediato. Sendo a implementação de canais, configurações e integrações iniciais, e teste primários uma responsabilidade da CONTRATADA;

3.3.2.2.1. A CONTRATADA deverá coletar junto à CONTRATANTE todos os requisitos necessários para planejamento, preparação e organização da implantação, obrigando-se a mantê-la informada do status do processo de implantação, conforme especificações e prazos estipulados neste Termo de Referência;

3.3.2.2.2. A CONTRATADA deverá documentar todo o processo de implantação, fornecedor cópia da documentação à CONTRATANTE ao final do processo, para viabilizar a avaliação e recebimento do serviço;

3.3.2.2.3. A CONTRATADA deverá realizar teste de aceitação dos usuários (UAT), e ajustes para feedbacks de usabilidade, ajustes e revisões necessária antes da homologação do serviço.

3.3.2.3. Deve estar incluso na instalação todas as configurações iniciais necessárias para o pleno funcionamento do objeto contratado;

3.3.2.4. São condições para a assinatura do Termo de Homologação do Serviço por parte da CONTRATANTE:

3.3.2.4.1. A CONTRATANTE receber o comunicado da CONTRATADA informando da conclusão dos serviços de instalação, conforme descrito neste termo de referência;

3.3.2.4.2. A CONTRATANTE concluir a avaliação técnica qualitativa conforme condições constantes neste termo de referência e constatar que não existem inconformidades na solução instalada.

3.3.2.5. A Contratada deverá manter os números telefônicos (prefixo e ramais) atualmente utilizados pelo órgão, como garantido pelo Regulamento Geral de Portabilidade (Resolução ANATEL nº 460/2007).

3.3.3. Características de monitoramento e gerência



- 3.3.3.1. Deverá prover o monitoramento on-line de todo o objeto contratado.
- 3.3.3.2. A configuração do sistema deverá funcionar em ambiente WEB, acessível via protocolos HTTP e/ou HTTPS.
- 3.3.3.3. Deverá possuir documentação de ajuda, explicando o funcionamento dos mesmos.
- 3.3.3.4. Deverá possibilitar alteração de configuração de data e hora.
- 3.3.3.5. Deverá permitir o bloqueio programável para várias categorias de chamada e recebimento como chamadas a cobrar, ligações para celular, interurbanos nacionais e internacionais, etc.
- 3.3.3.6. Atendimentos por meio eletrônico.
- 3.3.3.7. Para atendimento por meio eletrônico, será utilizada a Unidade de Resposta Audível – URA, que compreende o tele atendimento realizado sem intermediação humana, para prestar esclarecimentos e orientações aos usuários dos serviços.
- 3.3.3.8. A Unidade de Resposta Audível – URA realizará o atendimento eletrônico de chamadas e envio de mensagens, com recursos de reconhecimento dos dígitos DTMF (Dual-Tone Multifrequency) teclados, proveniente de qualquer aparelho conectado à rede pública de telefonia, permitindo operações de respostas por voz digitalizada numa mesma ligação para a melhoria dos serviços de atendimento telefônico. Esta melhoria é alcançada através da customização e automação do atendimento, conforme os processos da Autarquia definidos nesse termo.
- 3.3.3.9. Para o pleno funcionamento da Central de Atendimento, o menu de opções que será utilizado, será decidido pela gestão da central de atendimento e estar em conformidade com a Legislação.
- a) Deverá possuir opção de transferir a chamada para o atendimento humano em qualquer menu, reconhecer chamada interrompida e se possível encaminhar para o mesmo atendente.
- b) A área administrativa fornecerá todas as informações necessárias de dados para permitir a configuração dos serviços de URA.
- c) A CONTRATADA é responsável pela programação da URA para viabilizar este acesso.
- d) O sistema deverá possuir ferramenta de análise das estatísticas geradas pelo uso da URA e contabilizar esses atendimentos efetuados eletronicamente.
- 3.3.3.10. Deverá possibilitar URA (unidade de resposta audível) com atendimento automático de chamadas dirigidas ao número chave, com menu e sub menus (com gravação a ser definida no início de operação) ou DDR (discagem Direta a ramal).
- 3.3.3.11. Deverá possibilitar o envio de notificações em caso de alarme, ao menos via Interface WEB e/ou e-mail ao gestor do sistema.
- 3.3.3.12. Deverá permitir que o gerenciamento de suas portas IP seja por intermédio do mesmo software.
- 3.3.3.13. Um alarme gerado em um equipamento deve ser refletido no seu ícone no mapa, oferecendo um status visual do mesmo de forma que os alarmes e notificações deverão permanecer ativos até serem reconhecidos.
- 3.3.3.14. Deverá possibilitar a visualização do histórico dos alarmes.
- 3.3.3.15. Deverá permitir o gerenciamento de usuários e grupos para acesso a interface de gerenciamento.



3.3.3.16. Deverá possibilitar a categorização de ramais para acesso à rede pública, com no mínimo as seguintes categorias:

- a) Ramal Restrito: O usuário não tem acesso a ligações externas, sejam elas de entrada ou saída.
- b) Ramal semi-restrito: O Usuário pode receber ligações externas, mas as de saída somente podem ser realizadas através de telefonista ou senha.
- c) Ramal semi-privilegiado: O usuário terá restrições para fora do local, ou da área o Estado, ou da área do país.
- d) Ramal privilegiado: Sem restrições de uso.

#### 3.3.4. Características do Treinamento

3.3.4.1. A Licitante vencedora deverá prover treinamento aos servidores do CRCES indicados pela administração, respeitando aspectos técnico-pedagógicos de acordo com o público-alvo, de forma que, ao final do curso, os treinados estejam aptos a operacionalizar o funcionamento do Software;

3.3.4.2. A programação, grade horária e material didático deverão ser apresentados para aprovação prévia da administração, com no mínimo 02 (dois) dias úteis de antecedência do início do treinamento;

3.3.4.3. O treinamento deverá ser focado no funcionamento e operacionalização da plataforma IPBX, com utilização do software idêntico aos que será fornecido e base de teste que permita a visualização e análise de todas suas funcionalidades;

3.3.4.4. A contratada será responsável pelo fornecimento da base de testes e software necessário ao treinamento;

3.3.4.5. Os treinamentos serão executados na sede do CRCES, sendo que os custos com passagens, hospedagens, deslocamentos terrestres e alimentação do (s) instrutor (es) correrão por conta da CONTRATADA.

3.3.4.6. O conteúdo programático do treinamento deverá assegurar, no mínimo, as seguintes informações e requisitos:

3.3.4.6.1. Capacitar os usuários quanto ao uso da plataforma IPBX e das rotinas da Autarquia;

3.3.4.6.2. Capacitar os usuários para manipular as informações ou dados gerados pela plataforma IPBX;

3.3.4.6.3. Treinamento de no mínimo 4 horas para 02 (dois) servidores do Núcleo de Tecnologia da Informação do CRCES.

#### 3.3.5. Características do Suporte técnico

3.3.5.1. CONTRATADA deverá fornecer os serviços de manutenção e prestação de serviços de suporte da solução ofertada, durante o período de vigência do contrato. Por manutenção, entende-se a correção de defeitos operacionais, ou seja, os problemas na solução ofertada que eventualmente provoquem funcionamento diferente daquele previsto. Sendo que por suporte técnico entendem-se as orientações fornecidas, de caráter geral sobre a operação e utilização solução ofertada. Os serviços de manutenção e suporte oferecidos pela CONTRATADA deverão ser cumpridos no mínimo os requisitos:

- a) Prestar suporte técnico de manutenção, dará o direito ao atendimento por meio de visita periódica trimestral, de um técnico, ou através de algum canal de mídia designado





(Acesso remoto via ambiente web, E-mail, Skype, Telefone, Telegram ou WhatsApp) em horário comercial das 08:00 as 17:00hs, com a finalidade de solucionar os problemas com os sistemas, bem como esclarecer e solucionar dúvidas e problemas de operação do Software.

b) Para tarefas que necessitem parada do sistema para execução, o atendimento deverá ser realizado fora do horário previsto ou em finais de semana e feriados, conforme agendamento prévio, em caso de necessidade da Autarquia.

c) Para efeito de acompanhamento do tempo de atendimento e solução dos problemas, os atendimentos deverão ser registrados desde a hora de sua abertura até a conclusão do problema no Sistema de Abertura de Chamados ou outro sistema semelhante, fornecido pela CONTRATADA, devendo ainda fornecer mensalmente o Relatório de Acompanhamentos de Chamados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis;

d) Garantir os níveis de serviço de atendimento do suporte técnico (meta), seja emergencial ou não emergencial, de segunda a sexta-feira, compreendendo o período entre 8h00 às 17h00, durante todo o período de vigência do contrato conforme detalhamento abaixo:

3.3.5.2. Tempo de atendimento ao chamado – período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário de início do atendimento técnico:

a) Até 03 (três) horas corrida para atendimento.

3.3.5.3. Tempo de solução do problema – período compreendido entre o início do atendimento do técnico até o término da solução do problema, deixando o software em condições normais de operação:

a) Até 08 (oito) horas corridas para atendimento.

3.3.5.4. O tempo máximo de paralisação tolerável, após o início do atendimento técnico ao banco de dados ou software será de até 08 (oito) horas corridas;

3.3.5.5. O número de chamadas para o suporte de atendimento será ilimitado, não havendo restrições de horas trabalhadas;

3.3.5.6. Prestar serviço de atendimento de suporte telefônico, em português, informando o número disponível no Brasil, para a resolução de problemas urgentes;

3.3.5.7. Disponibilizar um canal de comunicação direto com os responsáveis pela solução dos problemas, em caso de indisponibilidade da ferramenta de suporte;

3.3.5.8. Quaisquer modificações da solução incluindo regras de negócio, formas de trabalho, módulos etc., caso necessárias por exigências legais (independente da esfera) e/ou judiciais (independente da esfera) e/ou do Tribunal de Contas e/ou do Ministério Público, não deverão ensejar a cobrança de valores adicionais para Autarquia, independente da fase deste contrato/projeto;

3.3.5.9. Tomar as medidas corretivas cabíveis, desde que possíveis, tão logo seja notificada por escrito, e/ou através de algum canal de mídia designado (Acesso remoto via ambiente web, E-mail, Skype, Telefone, Telegram ou WhatsApp), de algum problema constatado no sistema (software) ou hardware;

3.3.5.10. Manter total sigilo das informações constantes dos arquivos da CONTRATANTE, caso, eventualmente seja necessária esta disponibilizá-lo para a solução das pendências e/ou problemas verificados.

3.3.5.11. Permitir que a CONTRATANTE efetue a execução de cópia dos arquivos fornecidos nos meios magnéticos originais do produto contratado, para fins de segurança



("backup"), com a finalidade exclusiva de propiciar a recomposição do conteúdo do meio físico original em casos de perda de seus arquivos, na forma do inciso I, do art. 6º, da Lei 9.609/98.

3.3.5.12. Fornecer ao CONTRATANTE as novas implementações e as correções dos eventuais erros existentes no produto licenciado, entre os quais se definem as incorreções encontradas entre as especificações contidas na documentação dos mesmos e a sua operação ou seja, a CONTRATADA deverá enviar à CONTRATANTE todas as revisões, atualizações, correções, lançamentos, versões, ajustes temporários de programação e aprimoramento (coletivamente as "atualizações") das soluções ofertadas tão logo essas atualizações estejam aptas para serem disponibilizadas aos clientes. Essas atualizações não poderão prejudicar o desempenho, funcionamento ou operação do software, estipulados no presente contrato.

3.3.5.13. Manter em seu quadro de funcionários, técnicos aptos a efetuar a assistência técnica adequada ao CONTRATANTE, usuário das versões implantadas e liberadas.

3.3.5.14. Responsabilizar-se, única e exclusivamente, por todo e qualquer pagamento de ordem trabalhista, previdenciária e encargos sociais, decorrente dos seus técnicos na prestação dos serviços, nas dependências do estabelecimento do CONTRATANTE.

3.3.5.15. Prestar assistência ao CONTRATANTE, solucionando dúvidas na implantação e durante o processamento do sistema. Essa assistência poderá ser por escrito, Acesso remoto via ambiente web, E-mail, Telefone, Telegram ou WhatsApp ou visita à sede do CONTRATANTE ou na própria sede da CONTRATADA.

3.3.5.16. Qualquer atualização à legislação nacional, das variáveis para com a plataforma IPBX licenciada, fica condicionada, única e exclusivamente, às condições estabelecidas para a atualização à contratada, através do presente instrumento.

3.3.5.17. Para fins de atendimento do suporte técnico e manutenção, compromete-se o CONTRATANTE a disponibilizar à CONTRATADA, os equipamentos com as devidas configurações exigidas, programas e arquivos envolvidos no problema, para que o atendimento possa ser feito com presteza e eficiência.

3.3.5.18. Para fins de atendimento do suporte técnico e manutenção na sede CRCES, todos os custos relacionados com passagens, hospedagens, deslocamentos terrestres e alimentação correrão por conta da CONTRATADA.

3.3.6 - Item 2 - Serviço de telefonia fixa por operadora STFC com Fornecimento de tronco SIP por autenticação para 20 canais de ligações simultâneos.

3.3.6.1. A operadora deve assegurar que o serviço de telefonia inclua ligações ilimitadas sem custos adicionais para qualquer número fixo ou móvel dentro do território nacional, promovendo uma comunicação eficaz e sem restrições geográficas.

3.3.6.2. É imperativo que a operadora entregue a comunicação via canal SIP utilizando a tecnologia SIP Trunk sobre IP, hospedada em ambiente de nuvem, com redundância e alta disponibilidade para prevenir falhas e interrupções do serviço.

3.3.6.3. A operadora tem a obrigação de realizar a portabilidade de todos os números DDR (Discagem Direta a Ramal) pertencentes à empresa contratante, oriundos de outra operadora, sem interrupções ou alterações nos serviços já estabelecidos.

3.3.6.4. A operadora garantirá uma disponibilidade mínima de 99,8% para o tronco SIP, mensurada mensalmente, excluindo-se períodos de manutenção previamente acordados.



- 3.3.6.5. As chamadas deverão ter uma qualidade de voz clara e sem interferências, com um índice mínimo de Qualidade de Experiência (QoE) de 4,5 em uma escala de 5 pontos.
- 3.3.6.6. A operadora fornecerá suporte técnico 24/7, com tempo de resposta inicial não superior a 30 minutos após o reporte de qualquer incidente.
- 3.3.6.7. Incidentes críticos deverão ser resolvidos em até 4 horas, e incidentes não críticos em até 24 horas após o reporte.
- 3.3.6.8. A operadora deverá comprovar a regularidade e a autorização para a prestação dos serviços de telefonia, conforme estabelecido pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

### 3.5. ESTIMATIVA DE QUANTIDADES:

A estimativa de quantidade foi baseada nas contratações anteriores, na estrutura de tecnologia atual do CRCES e nas demandas de atendimento atuais.

### 3.6. DO PRAZO E LOCAL PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.6.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, iniciando a partir da data de sua assinatura, podendo ser renovado, quando for comprovadamente vantajoso para o CRCES, por iguais e sucessivos períodos, até o limite previsto, desde que haja interesse formal da autoridade competente e observados os requisitos do art. 107, II, da Lei nº 14.133/2021, c/c art. 15 da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017.

3.6.2 A CONTRATADA deverá comunicar e agendar com o Departamento de Tecnologia do CRCES com antecedência de 24 (vinte quatro) horas, a data para conhecimento *in loco* dos equipamentos e demais serviços necessários, através do telefone (27) 3232-1610 ou do e-mail [informatica@crc-es.org.br](mailto:informatica@crc-es.org.br);

3.6.3 A prestação dos serviços será realizada na sede da contrata ou na sede do Conselho Regional de Contabilidade do ES, na Rua Amélia da Cunha Ornelas, nº. 30, Bento Ferreira – Vitória/ES, durante o horário de expediente do órgão (08hrs às 17hrs); mediante agendamento.

## 4. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1. Todas as despesas que surgirem durante esta etapa do processo de prestação dos serviços, incluindo as que se referem a flutuações cambiais, serão de inteira responsabilidade da empresa contratada.

4.2. A contratada deve credenciar, junto à contratante, um representante para prestar esclarecimentos e atender às solicitações e/ou reclamações que porventura surgirem durante a vigência do contrato.

4.3. A contratada deve disponibilizar à contratante um atendimento personalizado e imediato, com fornecimento de números de telefones, e-mail, fax ou outra forma de comunicação.

4.3.1 Credenciar, junto a CONTRATANTE, um representante para prestar esclarecimentos e atender às solicitações e/ou reclamações que porventura surgirem durante a vigência do contrato.

4.4. A contratada responderá pelos danos causados diretamente à Administração ou aos bens do CRCES, ou ainda a terceiros, durante a execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo CRCES.



- 4.5. É de responsabilidade da contratada emitir a Nota Fiscal, com a descrição detalhada do produto, quantitativo e demais itens, bem como a indicação expressa dos encargos, impostos e tributos passíveis de retenção na fonte, quando for o caso.
- 4.6. A contratada deve manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório.
- 4.7. Comunicar à Administração do CRCES qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados.
- 4.8. A contratada fica responsável por arcar com qualquer prejuízo que vier a ocasionar em face deste CRCES, pelo não atendimento correto ao Termo de Referência, sem prejuízo das sanções administrativas cabíveis.
- 4.9. Serão recusados em todo ou em parte, os serviços que não atendam as especificações constantes neste Termo e seus anexos e/ou que não estejam adequados.
- 4.10. A Contratada deverá arcar com todos os custos de quaisquer eventuais danos causados à estrutura física e equipamentos das dependências do CRCES durante o processo de instalação, migração e configuração onde o fato gerador seja originado, comprovadamente, da Contratada.

## **5. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 5.1 Fornecer todas as informações e subsídios necessários para que a Contratada possa cumprir suas obrigações.
- 5.2 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada, de acordo com as especificações deste Termo e da proposta da contratada.
- 5.3 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- 5.4 Efetuar o pagamento à contratada, de acordo com a forma e o prazo estabelecido;
- 5.5 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela Contratada.
- 5.6 O CRCES não se responderá por quaisquer compromissos assumidos pela contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução dos serviços, bem como, por qualquer dano causado a terceiros em decorrência da contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- 5.7 No caso de desconformidade na execução dos serviços, a CONTRATADA será notificada da recusa, parcial ou total, para realizar a correção de falhas ou a substituição por outros, em até 03 (três) dias consecutivos contados do recebimento da notificação pelo fornecedor.
- 5.8 Para comunicação entre CRCES e CONTRATADA, serão utilizados o endereço eletrônico de correspondência e o número de telefone móvel cadastrado na proposta comercial, sendo de responsabilidade da empresa o seu devido funcionamento e acesso, de modo que comunicados/notificações/documentos enviados, serão considerados como recebidos no ato do envio, ou seja, as notificações/comunicações poderão ser encaminhadas tanto por correio, com aviso de recebimento, mas preferencialmente em forma eletrônica (e-mail ou aplicativos de mensagens) não podendo alegar, portanto, desconhecimento ou não recebimento das informações repassadas nos canais de contato acima indicados.
- 5.9 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.



5.10 Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

5.11 Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido.

5.12 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

5.13 Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.

## **6. DAS PENALIDADES**

6.1 Salvo na hipótese de caso fortuito ou força maior, com fundamento nos artigos 155 e 156 da Lei 14.133/21, a Contratada ficará sujeita, no caso de inadimplemento assim considerado pela Administração, de inexecução parcial ou de inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

a) Advertência por escrito: nos casos de descumprimentos de obrigações de menor potencial, que não gerem prejuízo para o CRCES;

b) Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 02 (dois) anos;

c) Impedido de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

d) Multas:

d.1) No caso de inexecução total dos serviços, será aplicada multa equivalente a trinta por cento (30%) do valor total dos serviços.

e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, nos casos de prática de atos ilícitos, incluindo os atos que visam frustrar os objetivos da licitação ou contratação, tais como conluio, fraude, adulteração de documentos ou emissão de declaração falsa.

6.2 A aplicação da penalidade de multa não afasta a aplicação da penalidade de suspensão/impedimento;

6.3 Caso a empresa se recuse a retirar a Ordem de Serviço e prestar os serviços objeto deste Termo, aplicar-se-á o previsto na legislação vigente;

6.4 Da aplicação de penalidades caberá recurso;

6.5 As sanções administrativas somente serão aplicadas pelo CRCES após a devida notificação e o transcurso do prazo estabelecido para a defesa prévia;

6.6 A notificação deverá ocorrer pessoalmente ou por correspondência com aviso de recebimento, onde será indicada a conduta considerada irregular, a motivação e a espécie de sanção administrativa que se pretende aplicar, o prazo e o local de entrega das razões de defesa;

6.7 O prazo para apresentação de defesa prévia será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação, onde deverá ser observada a regra de contagem de prazo estabelecida no Código do Processo Civil;

6.8 A aplicação da sanção declaração de inidoneidade compete exclusivamente ao Conselheiro Presidente do CRCES, facultada a defesa do interessado no respectivo



processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 02 (dois) anos de sua aplicação.

6.9 O CRCES poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela empresa.

## **7. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

7.1 Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

## **8. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E DO PAGAMENTO**

8.1 As despesas decorrentes da contratação, objeto desta Licitação, correrão às contas dos recursos 5006 – 6.3.1.3.02.01.036 - SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES.

8.2 O pagamento será efetuado, em até 15 (quinze) dias úteis após apresentação da Nota Fiscal/Fatura em 01 (uma) via devidamente atestada por servidor designado pelo CRCES.

8.3 A Nota Fiscal/Fatura deverá indicar o número da Conta Corrente e Agência Bancária para emissão da respectiva Ordem Bancária.

8.4 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

8.5 O pagamento das Notas Fiscais/Faturas somente será efetivado após a verificação da regularidade da empresa, com a apresentação das certidões necessárias, para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

8.6 Constatando-se, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

8.7 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.

8.8 Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

8.9 De acordo com o artigo 64 da lei nº 9430, de 27.12.96, os pagamentos efetuados por órgãos, autarquias e fundações da administração pública federal a pessoas jurídicas, pelo fornecimento de bens ou prestação de serviços, estão sujeitos à incidência, na fonte, do imposto sobre a renda, da contribuição social sobre o lucro líquido, da contribuição para seguridade social – COFINS e da Contribuição para o PIS/PASEP.

8.10 A tabela de bens e serviços a que se refere o item anterior está à disposição de todos os interessados no site da Receita Federal [www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br), (IN SRF nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, nº 539, de 25 de abril de 2005 e nº 791, de 10 de



dezembro de 2007 – DOU de 29/12/2004, 27/04/2005 e 12/12/2007) e por ocasião do pagamento, conforme o caso, todos os impostos serão retidos na fonte conforme a legislação vigente.

8.11 Além do recebimento/aceite dos produtos, a Nota Fiscal deverá ser formulada, já constando os impostos que serão retidos, sob pena de devolução para correção, contando-se o prazo para o pagamento a partir do recebimento regular da mesma (IN SRF nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, nº 539, de 25 de abril de 2005 e nº 791, de 10 de dezembro de 2007 – DOU de 29/12/2004, 27/04/2005 e 12/12/2007).

8.12 No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA - Índice de Preços ao Consumidor Amplo de correção monetária.

## **9. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E FISCALIZAÇÃO**

9.1 A contratação deve vigor a partir da assinatura do contrato pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado nos termos do art. 107 da Lei n. 14.133/2021, mediante aditivo, se houver interesse das partes.

9.2 O preço permanecerá fixo e irremovível durante toda a vigência do Contrato, havendo interesse na renovação do contrato, o índice a ser utilizado para reajuste do contrato será o IPCA - Índice de Preços ao Consumidor Amplo (acumulado nos últimos 12 meses desde a apresentação da proposta), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

9.3 O acompanhamento e a fiscalização do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, devendo ser exercidos por um ou mais representantes do Contratante, especialmente designados.

9.4 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

9.5 O representante do Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

9.6 O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual.

9.7 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos.

9.8 A contratação será fiscalizada por funcionário do CRCES, que assumirá a função de Fiscal do Contrato.

## **10. DA SUBCONTRATAÇÃO**

10.1 Não será admitida a subcontratação do objeto deste Termo de Referência.

## **11. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**



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

## **12. DA RESCISÃO**

12.1 O contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133/2021.

12.2 A inexecução total ou parcial do contrato por parte da CONTRATADA poderá ensejar a sua rescisão.

## **13 - FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA**

13.1. 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 GLOBAL DO ITEM**.

13.2 O regime de execução do contrato será empreitado por preço global.

13.3 Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

### **13.3.1. Habilitação jurídica**

13.3.1.1. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

13.3.1.2. 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>;

13.3.1.3. 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;

13.3.1.4. 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.

13.3.1.5. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

13.3.1.6. 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

13.3.1.7. 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





13.3.1.8. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

### **13.3.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista**

13.3.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

13.3.2.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

13.3.2.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

13.3.2.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);

13.3.2.5. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

13.3.2.6. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

13.3.2.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual/Distrital ou Municipal 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.

13.3.2.8. 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.

### **13.3.3. Qualificação Econômico-Financeira**

13.3.3.1. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, *caput*, inciso II);

### **13.3.4. Qualificação Técnica**

13.3.4.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

13.3.4.2. Os atestados de capacidade técnica podem ser fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprobatórios das capacidades técnicas da licitante, conforme descrição abaixo, de acordo com o (s) item (s) que a licitante concorre:



13.3.4.2.1. ITEM 1 - Apresentação de atestado de capacidade técnica comprovando a prestação de serviço de telefonia fixa digital, com Plataforma de telefonia IP Cloud PBX (PABX em Nuvem) com estrutura mínima similar ao solicitado neste termo de referência.

13.3.4.2.2. ITEM 2 - Apresentação de atestado de capacidade técnica comprovando a prestação de serviço de telefonia fixa por operadora STFC com Fornecimento de tronco SIP.

13.3.4.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

13.3.4.4. 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.

13.3.5. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

13.3.5.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

13.3.5.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

13.3.5.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

13.3.5.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

13.3.5.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

13.3.5.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação; e

13.3.5.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

#### **14. VALORES MÁXIMOS ADMITIDOS**

14.1 Os serviços deste Termo de Referência são caracterizados como serviços comuns, pois possuem descrição objetiva e podem ser prestadas por qualquer pessoa jurídica do ramo, sem exigência de qualificação específica ou exclusividade.

14.2 Os valores máximos admitidos, unitários e totais (global), estão apresentados na planilha abaixo:

**ITEM 1**



Item	Unidade de medida	Descrição	Valor Mensal	Valor Anual (Global)
<b>1</b>	Assinatura Mensal	Fornecimento de Plataforma de telefonia IP Cloud PBX (PABX em Nuvem) 50 Ramais, Pesquisa de Satisfação, Relatórios Gerenciais, Gravação de ligações, modulo Call center 10 agentes.	<b>R\$ 1.394,66</b>	<b>R\$ 16.735,92</b>
<b>1.1</b>	Taxa única	Instalação e Configuração da plataforma		<b>R\$2.783,33</b>
<b>TOTAL MÁXIMO ADMITIDO PARA O ITEM 1</b>				<b>R\$ 19.519,25</b>

<b>ITEM 2</b>				
Item	Unidade de medida	Descrição	Valor Mensal	Valor Anual (Global)
<b>2</b>	Assinatura Mensal	Serviço de telefonia fixa por operadora STFC com Fornecimento de tronco SIP por autenticação, para 20 canais de ligações simultâneos.	<b>R\$ 915,66</b>	<b>R\$ 10.987,92</b>
<b>TOTAL MÁXIMO ADMITIDO PARA O ITEM 2</b>				<b>R\$ 10.987,92</b>

14.3 Ressalvado o objeto ou parte dele sujeito ao regime de empreitada por preço global, o critério de aceitabilidade de preços será o menor preço global do item.

14.4 O preço global (anual) máximo admitido para a presente contratação é de R\$ 30.507,17 (trinta mil quinhentos e sete reais e dezessete centavos), conforme Pesquisa de Preços e ao Mapa Comparativo de Preços.

14.6 O subitem 1.1, que se refere a Instalação, somente poderá ser cobrado uma única vez após a prestação do referido serviço, não sendo cobrado novamente em caso de renovação de contrato.

## **15. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

15.1 As Partes declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”) e obrigam-se a observar e respeitar o dever de proteção de Dados Pessoais, inclusive nos meios digitais, no que diz respeito ao adequado Tratamento de tais dados, devendo ainda, se comprometer a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na referida LGPD e demais leis aplicáveis.



15.2 A Contratada declara que (a) respeita o direito à privacidade dos titulares dos Dados Pessoais no âmbito da execução dos Serviços, (b) realiza o melhor uso da tecnologia da informação para a satisfação de seus clientes e da sociedade, e (c) visa a sustentabilidade e autonomia empresarial na prestação dos Serviços para assegurar a estabilidade e a continuidade de seus serviços.

15.3 - Na hipótese de a Contratante/Controladora vir a compartilhar Dados Pessoais com a Contratada/Operadora, a Contratante/Controladora garante que os Dados Pessoais eventualmente compartilhados com a Contratada/Operadora, bem como qualquer Tratamento realizado pela Contratada/Operadora em nome da Contratante/Controladora estarão amparados por uma base legal válida, legítima e adequada para a(s) finalidade(s) do Tratamento em questão, na forma autorizada pela legislação aplicável ("Usos Permitidos"), podendo ser, por exemplo, o consentimento livre, expresso e informado da pessoa natural a quem o Dado Pessoal se relaciona ("Titular").

15.4 - As Partes, por si, seus empregados, prepostos, representantes, afiliadas e terceiros envolvidos na execução deste Contrato, comprometem-se a manter o sigilo, confidencialidade e integridade dos Dados Pessoais durante a vigência deste Instrumento e mesmo após o seu término, aplicando-se as disposições da Cláusula 2ª deste contrato aos Dados Pessoais, sem prejuízo de outras regras de privacidade, proteção de dados, confidencialidade ou requisitos de segurança da informação estabelecidos pela legislação aplicável, As Partes deverão estabelecer controles com padrões razoavelmente determinados pelo mercado para garantir a confidencialidade e integridade dos Dados Pessoais, visando garantir que estes não sejam divulgados, exceto na forma autorizada neste Instrumento, ou com o consentimento do titular dos Dados Pessoais ou ainda se exigido pela legislação pertinente.

15.5 - A Contratada/Operadora não poderá ser punida e não será responsabilizada pela proteção dos Dados Pessoais caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a Contratante/Controladora acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que a Contratante/Operadora possa, caso deseje, apresentar suas medidas ou contrarrazões perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que, a Contratada/Operadora se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

15.6 A Contratada/Operadora garante que cumprirá com todas as políticas, regras e orientações de segurança da informação para proteção dos Dados Pessoais, incluindo questões relativas a armazenamento, criptografia e controles de acesso, a fim de protegê-los contra perdas, divulgações e acessos não autorizados, sejam esses acidentais ou não, devendo adotar medidas para garantir adequada segurança contra os riscos apresentados em decorrência da natureza dos dados.

15.7 A Contratada/Operadora notificará a Contratante/Controladora, sem atrasos, quando tomar conhecimento de uma Violação de Dados Pessoais que afete os Dados Pessoais da Contratante/Controladora. A notificação deverá fornecer à Contratante/Controladora informações suficientes para permitir que a esta cumpra



quaisquer obrigações de relatar ou informar aos Titulares dos Dados sobre a Violação de Dados Pessoais nos termos da Lei Aplicável.

15.8 A Contratada/Operadora deve cooperar com a Contratante/Controladora e tomar as medidas comerciais razoáveis conforme orientado pela Contratante/Controladora para auxiliar na investigação, mitigação e remediação de cada Violação de Dados Pessoais.

15.9 Caso algum titular dos Dados Pessoais Tratados no âmbito do Contrato faça alguma requisição a quaisquer das Partes no exercício de seus direitos previstos nas legislações aplicáveis de proteção de Dados Pessoais, como por exemplo, mas sem limitação, solicite a retificação, atualização, correção, acesso ou exclusão de seus Dados Pessoais, as Partes deverão comunicar tal fato imediatamente entre si e proceder ao atendimento da requisição feita pelo Titular dos Dados Pessoais. Para fins de esclarecimento, a Contratante, na qualidade de controladora dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas. No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares a Contratada/Operadora poderá mantê-los em seus sistemas se houver qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos da própria Contratada/Operadora.

15.10 Caso a Contratante/Controladora venha a ser demandada, administrativa, judicial ou extrajudicialmente, em razão de tratamento de dados pessoais realizado pela Contratada/Operadora e/ou Afiliadas, incluindo, mas não se limitando em situações de incidentes de segurança, a Contratada/Operadora deverá envidar os melhores esforços para excluir a Contratante da referida demanda, sem prejuízo do ressarcimento quaisquer despesas, custos, multas, indenizações e/ou ônus que a Contratante/Controladora vier a incorrer em decorrência desta, incluindo, mas não se limitando aos honorários advocatícios, periciais e/ou contábeis e/ou eventuais condenações.

## **16. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

### **16.1 Condições de Execução**

#### **16.1.1 Início da Execução do Objeto**

A empresa contratada deverá iniciar a execução do objeto em até 5 (cinco) dias úteis após a emissão da ordem de serviço.

#### **16.1.2 Descrição Detalhada das Atividades:**

A empresa contratada deverá realizar as seguintes atividades:

##### **16.1.2.1 Implementação da Plataforma de Telefonia IP em Nuvem:**

Configuração da plataforma: Realizar a configuração completa da plataforma de telefonia IP em nuvem, incluindo a criação de ramais, grupos de chamadas, rotas de chamadas, menus de atendimento automático (IVR), entre outros.

Integração com sistemas existentes: Integrar a plataforma de telefonia IP em nuvem com os sistemas existentes da contratante, como CRM, ERP e e-mail, para otimizar os processos de atendimento ao cliente.

Configuração do módulo de call center: Configurar o módulo de call center com 10 agentes, incluindo a definição de filas de espera, relatórios de desempenho e ferramentas de gestão de chamadas.



Implementação da pesquisa de satisfação: Configurar a ferramenta de pesquisa de satisfação, definindo as perguntas e os canais de coleta de dados.

Configuração dos relatórios gerenciais: Configurar os relatórios gerenciais para acompanhar o desempenho da plataforma de telefonia IP em nuvem, incluindo métricas de chamadas, disponibilidade e satisfação do cliente.

16.1.2.2 Implementação do Serviço de Telefonia Fixa por operadora STFC:

Disponibilização: Disponibilizar os serviços de telefonia fixa com a operadora STFC, conforme especificado no contrato, incluindo a portabilidade dos números DDR pertencentes à empresa contratante.

Configuração dos troncos SIP: Configurar os troncos SIP para garantir a interoperabilidade entre a plataforma de telefonia IP em nuvem e a rede telefônica fixa.

16.1.2.3 Suporte técnico:

a) Suporte técnico por telefone/e-mail ou remoto no horário de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 16h30.

b) Atendimento rápido e eficiente às solicitações dos usuários.

c) Resolução de problemas técnicos relacionados à solução de telefonia fixa digital.

16.1.3 Cronograma de Realização dos Serviços:

#### ITEM 1

Etapa	Período
Implementação da solução de telefonia fixa digital com PABX em nuvem	10 dias após a emissão da OS
Configurar os troncos SIP entre a plataforma de telefonia IP em nuvem e a rede telefônica fixa.	02 dias após a etapa anterior
Início da operação da solução de telefonia fixa digital	02 dias após a etapa anterior

#### ITEM 2

Etapa	Período
Garantir a portabilidade dos números DDR pertencentes à empresa contratante.	10 dias após a emissão da OS
Treinamento dos usuários	02 dias após a etapa anterior
Início da operação da solução de telefonia fixa digital	02 dias após a etapa anterior

16.1.4 Local e Horário da Prestação dos Serviços:

Local: Os serviços serão prestados na sede da Contratante, localizada na Rua Amélia da Cunha Ornelas, número 30, Bairro Bento Ferreira, Vitória/ES, CEP: 29.050-620.

Horário: Os serviços de suporte técnico serão minimamente de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 16h30.

16.1.5 Rotinas a Serem Cumpridas:

A empresa contratada deverá observar as seguintes rotinas na execução do objeto:



a) Rotina de suporte técnico: A empresa contratada deverá fornecer suporte técnico por telefone/e-mail ou remoto no horário de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 16h30. A empresa contratada deverá atender às solicitações dos usuários de forma rápida e eficiente. A empresa contratada deverá resolver os problemas técnicos relacionados à solução de telefonia fixa digital.

#### 16.2 Materiais a Serem Disponibilizados

A empresa contratada deverá disponibilizar os seguintes itens necessários para a execução do objeto:

- a) Item 1: Plataforma de telefonia IP Cloud PBX; Software de provisionamento dos aparelhos telefônicos IP;
- b) Item 2: Link SIP Trunk por IP.

### 17. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

17.1.1 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.

17.1.2. 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.

17.1.3. 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.

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

17.1.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

#### 17.2 Preposto

17.2.1 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.

17.2.2 A Contratada deverá manter preposto da empresa durante o período de vigência do Contrato.

17.2.3 A 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.

#### Fiscalização

17.2.4 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).

17.2.5 O fiscal técnico do contrato 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);



17.2.6 O fiscal técnico do contrato anotar 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);

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

17.2.8 O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, 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);

17.2.9 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);

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

17.2.11 O fiscal administrativo do contrato 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).

17.2.12 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).

17.2.13 Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

### **17.3 Gestor do Contrato**

17.3.1 O gestor do contrato 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).

17.3.2 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 ultrapassem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

17.3.3 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).

17.3.4 O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações





assumidas pelo contratado, 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).

17.3.5 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).

17.3.6 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).

17.3.7 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.

## **18. CASOS OMISSOS**

18.1 Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste instrumento serão decididos pela contratante, segundo as disposições na Lei nº 14.133/21, demais legislações aplicáveis, regulamentos e normas administrativas, que fazem parte integrante desta contratação, independentemente de suas transcrições.

**Wekson José Barbieri Mariano**  
Operador de Sistemas CRCES

Considerando a justificativa apresentada, especificações e quantitativos, contidas no presente instrumento, demonstram-se satisfatórias e suficientes para o atendimento às necessidades do CRCES, aprovo o Termo de Referência.

Encaminhe-se para as providências necessárias.

Contador **Walterleno Maifrede Noronha**  
Presidente CRCES



## ANEXO II

### MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO DE [DIGITE AQUI O OBJETO] QUE CELEBRAM ENTRE SI A CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESPÍRITO SANTO E A [DIGITE AQUI O NOME DA EMPRESA].

O CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESPÍRITO SANTO – CRCES, Autarquia Federal de Regime Especial, inscrito no CNPJ – sob o n.º 28.163.343/0001-96, com sede à Rua Amélia da Cunha Ornelas, nº 30, Bento Ferreira, Vitória/ES, CEP: 29.050- 620, representado pelo seu Presidente, o Contador WALTERLENO MAIFREDE NORONHA, nomeado pela Ata nº 1.664, de 02 de janeiro de 2024, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) ....., inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº ....., sediado(a) na ....., em ..... doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por ..... (nome e função no contratado), conforme atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº 9079618110000798.000105/2024-17 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico n. xx/2024, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

#### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO ([art. 92, I e II](#))

1.1. Item 01 - Contratação de serviço de plataforma de telefonia IP Cloud PBX (PABX em Nuvem) com 50 ramais, pesquisa de satisfação, módulo de Call Center com até 10 agentes, relatórios gerenciais e gravações de ligações. Inclui serviços de instalação, configuração, suporte, manutenção e treinamento, seguindo os detalhes e especificações fornecidos no Termo de Referência.

1.2. Item 02 - Contratação de operadora com portabilidade numérica e respectivos DDRs, executada por operadora licenciada pela Anatel. O serviço inclui chamadas locais e de longa distância nacional ilimitadas, tipos fixo-fixo e fixo-móvel, para o CRCES, conforme condições e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos. Contratação de empresa especializada, autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), por meio de circuitos (links) dedicados e banda larga com acesso à Internet, visando atender às necessidades do CRCES em sua sede em Bento Ferreira, Vitória/ES, seguindo os detalhes e especificações fornecidos no Termo de Referência.

1.3. Objeto da contratação:

**ITEM 1**



Item	Unidade de medida	Descrição	Valor Mensal	Valor Anual (Global)
1	Assinatura Mensal	Fornecimento de Plataforma de telefonia IP Cloud PBX (PABX em Nuvem) 50 Ramais, Pesquisa de Satisfação, Relatórios Gerenciais, Gravação de ligações, modulo Call center 10 agentes.	R\$	R\$
1.1	Taxa única	Instalação e Configuração da plataforma		R\$
TOTAL MÁXIMO ADMITIDO PARA O ITEM 1				R\$

1.3.1 O subitem 1.1, que se refere a instalação e configuração da plataforma, somente poderá ser cobrado uma única vez após a prestação do referido serviço, não sendo cobrado novamente em caso de renovação de contrato.

ITEM 2				
Item	Unidade de medida	Descrição	Valor Mensal	Valor Anual (Global)
2	Assinatura Mensal	Serviço de telefonia fixa por operadora STFC com Fornecimento de tronco SIP por autenticação, para 20 canais de	R\$	R\$



		ligações simultâneos.		
TOTAL MÁXIMO ADMITIDO PARA O ITEM 2			R\$	
<p>1.4. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:</p> <p>1.4.1. O Termo de Referência;</p> <p>1.4.2. O Edital da Licitação;</p> <p>1.4.3. A Proposta do contratado;</p> <p>1.4.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.</p> <p><b>2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO</b></p> <p>2.1. O prazo de vigência da contratação inicia no dia ..... encerrando no dia....., prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.</p> <p>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:</p> <p>a) Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;</p> <p>b) Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;</p> <p>c) Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;</p> <p>d) Haja manifestação expressa do contratado informando o interesse na prorrogação;</p> <p>e) Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.</p> <p>2.3. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.</p> <p>2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>				



### 3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS ([art. 92, IV, VII e XVIII](#))

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. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

### 5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO ([art. 92, V](#))

5.1. O valor mensal da contratação é de R\$ ..... (.....), perfazendo o valor total de R\$ ..... (.....).

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

### 6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO ([art. 92, V e VI](#))

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 ([art. 92, V](#))

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em \_\_/\_\_/\_\_.

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice IPCA - Índice de Preços ao Consumidor Amplo (acumulado nos últimos 12 meses desde a apresentação da proposta), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).



7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

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

#### 8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE [\(art. 92, X, XI e XIV\)](#)

8.1. São obrigações do Contratante:

8.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.6. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação 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;

8.7. 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;

8.8. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.9. Cientificar o Setor Jurídico do CRCES para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.10. 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.

8.10.1. A Administração terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.11. 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.

8.12 Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 dias.



8.13 Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.14 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

8.15. Demais obrigações descritas no Termo de Referência.

#### 9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO ([art. 92, XIV, XVI e XVII](#))

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:

9.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

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

9.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei nº 8.078, de 1990\)](#), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.5. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.6. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, bem como aos documentos relativos à execução do objeto.

9.7. 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.

9.8. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças na execução do objeto.

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



9.10. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.11. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação ([art. 116](#));

9.12. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único](#));

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

9.14. 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](#);

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

9.16. Demais obrigações descritas no Termo de Referência.

#### 10. CLÁUSULA DÉCIMA- OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

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.





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 ([art. 92, XII](#))

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

#### 12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS ([art. 92, XIV](#))

12.1. Salvo na hipótese de caso fortuito ou força maior, com fundamento nos artigos 155 e 156 da Lei 14.133/21, a Contratada ficará sujeita, no caso de inadimplemento assim considerado pela Administração, de inexecução parcial ou de inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

a) Advertência por escrito: nos casos de descumprimentos de obrigações de menor potencial, que não gerem prejuízo para o CRCES;

b) Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 02 (dois) anos;

c) Impedido de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

d) Multas:



d.1) No caso de inexecução total dos serviços, será aplicada multa equivalente a trinta por cento (30%) do valor total dos serviços.

e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, nos casos de prática de atos ilícitos, incluindo os atos que visam frustrar os objetivos da licitação ou contratação, tais como conluio, fraude, adulteração de documentos ou emissão de declaração falsa.

12.2. A aplicação da penalidade de multa não afasta a aplicação da penalidade de suspensão/impedimento;

12.3. Caso a empresa se recuse a retirar a Ordem de Serviço e prestar os serviços objeto deste Termo, aplicar-se-á o previsto na legislação vigente;

12.4. Da aplicação de penalidades caberá recurso;

12.5. As sanções administrativas somente serão aplicadas pelo CRCES após a devida notificação e o transcurso do prazo estabelecido para a defesa prévia;

12.6. A notificação deverá ocorrer pessoalmente ou por correspondência com aviso de recebimento, onde será indicada a conduta considerada irregular, a motivação e a espécie de sanção administrativa que se pretende aplicar, o prazo e o local de entrega das razões de defesa;

12.7. O prazo para apresentação de defesa prévia será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação, onde deverá ser observada a regra de contagem de prazo estabelecida no Código do Processo Civil;

12.8. A aplicação da sanção declaração de inidoneidade compete exclusivamente ao Conselheiro Presidente do CRCES, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 02 (dois) anos de sua aplicação.

12.9. O CRCES poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela empresa.

### 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL ([art. 92, XIX](#))

13.1. 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 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.1.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139](#) da mesma Lei.

13.1.2. 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.

13.1.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.2. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:



13.2.1.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.2.1.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.2.1.3. Indenizações e multas.

13.3. 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 ([art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).

#### 14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA ([art. 92, VIII](#))

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do CRCES, na dotação abaixo discriminada:

· 6.3.1.3.02.01.036 - SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES.

#### 15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS ([art. 92, III](#))

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e normas e princípios gerais dos contratos.

#### 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

16.2. 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.

16.3. 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 ([art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

16.4. 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](#).

#### 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 ([art. 92, §1º](#))

18.1. Fica eleito o foro da Justiça Federal de Vitória – Seção Judiciária do Espírito Santo 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 14.133/21](#).

Vitória, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024.

\_\_\_\_\_  
PRESIDENTE CRCES

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA