

PREGÃO ELETRÔNICO N° 011/2024
PROCESSO ADMINISTRATIVO N° 2024/000066

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a Contratação de empresa especializada para prestação de **TELEFONIA FIXA**: Serviços de conectividade IP com Locação de Equipamentos de Telecomunicações com Soluções Integradas de Gestão em Telefonia IP (Internet Protocol) em Nuvem, com no mínimo 30 (trinta) canais/tronco SIP e no mínimo 100 (cem) ramais IP com discagem direta a ramal (DDR), portabilidade numérica, pacote ilimitado de minutos de ligação para qualquer fixo, celular e números especiais de qualquer operadora em todo Brasil, compreendendo a prestação dos serviços de telefonia fixa na modalidade local, móvel e longa distância (DDD) a nível nacional, com Sistema de Tarifação centralizado, URA de atendimento digital; **LINK DEDICADO DE INTERNET**: fornecimento de link IP com velocidade igual ou superior a 100M com redundância de link (dupla abordagem), Suporte Técnico com Monitoramento de link com fornecimento de Suprimentos necessários e a prestação de serviços de manutenção periódica dos Equipamentos com fornecimento de Gateway, headset, aparelho IP com display fast ethernet, aparelho IP com display Gigabits, conforme condições e; **TELEFONIA MÓVEL**: nas modalidades Local, Móvel-Móvel e Móvel-Fixo, VC1 e Longa Distância, Móvel-Móvel e Móvel-Fixo, VC2 e VC3 para quaisquer operadoras do Brasil, internet móvel 40GB e 100GB 4/5G (ou superior), Roaming Nacional, na modalidade PÓS-PAGO com fornecimento de aparelhos celulares em comodato e **MENSAGENS INSTANTÂNEAS CHATBOT**: implantação, suporte técnico, treinamento e manutenção de Solução de Gestão e Controle de mensagens instantâneas por meio do aplicativo WhatsApp, incluindo central de atendimento multiusuário, central de pesquisa de satisfação e central de cadastro de contato para uso do Conselho Regional de Educação Física da 22ª Região Espírito Santo, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento;

LOTE 1					
Item	Descrição	Quantidade	CATSER	Valor estimado mensal	Valor estimado anual
1	Contratação de Empresa especializada para prestação de Serviços de conectividade IP com Locação de Equipamentos de Telecomunicações com Soluções Integradas de Gestão em Telefonia IP: PABX VIRTUAL EM NUVEM <ul style="list-style-type: none"> • Ligações locais Ilimitadas; • Quantidade de Ramais/Canais IP: 30 • Ligações nacionais de longa distância Ilimitada; 	1	18627	R\$ 2.317,26	R\$ 27.807,12

	<ul style="list-style-type: none"> • Ligações locais para celular Ilimitada; • Ligações nacionais de longa distância para celular ilimitada. • Sem necessidade de PABX/SIP físico; • URA de atendimento digital • Gestão em Telefonia IP (Internet Protocol) em Nuvem feita pela empresa • Gestão de Falhas e Qualidade do Serviço • Gestão de Segurança de Redes; • Fornecimento de Gateway, headset, aparelho IP com display fast ethernet, aparelho IP com display Gigabits, headphones, e demais equipamentos serão de responsabilidade da empresa contratada por meio de modalidade de sistema “comodato”, bem como a sua instalação; • Manutenção periódica de equipamentos feita pela empresa; • Instalação; • Outros serviços que estejam no Termo de Referência. 				
2	<p>LINK DE INTERNET COM CONEXÃO DEDICADA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velocidade de 100 Mbps Full, por meio de Fibra ótica; • Disponibilidade média igual ou superior a 99,5%; • Inclui Roteador + Gestão + Segurança + Instalação; • Outros serviços que estejam no Termo de Referência. 	1	26174	R\$ 330,21	R\$ 3.962,52
LOTE II					
Item	Descrição	Quantidade	CATSER	Valor estimado mensal	Valor estimado anual
1	<p>Fornecimento de SIMCARDS 4G/5G VOZ E DADOS, com as seguintes características e funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efetuar e receber Ligações Ilimitadas de Voz Móvel-Móvel e Móvel-Fixo (VC1, VC2 e VC3) para quaisquer operadoras do Brasil; 	20	26387	R\$ 2.696,93	R\$ 32.363,12

	<ul style="list-style-type: none"> • Pacote Ilimitado de Internet de 40 GB ou superior, no mínimo, com redução da velocidade, caso atingida a franquia; • Assinatura e Sistema de Gestão Web gratuitos; • Roaming nacional ilimitado; • Uso ilimitado do aplicativo Whatsapp; • Tarifa Zero SMS para quaisquer operadoras no Brasil; • Fornecimento de SIM CARD de triplo corte e serviço de gerenciamento de dispositivos móveis (MDM); • Não haverá quaisquer outras cobranças adicionais; • Fornecimento de aparelhos celulares em comodato; • Outros serviços que estejam no Termo de Referência; 				
2	<p>Fornecimento de SIMCARDS 4G/5G DADOS, com as seguintes características e funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pacote Ilimitado de Internet de 100 GB ou superior, no mínimo, com redução da velocidade, caso atingida a franquia; • Assinatura e Sistema de Gestão Web gratuitos; • Roaming nacional ilimitado; • Uso ilimitado do aplicativo Whatsapp; • Tarifa Zero SMS para quaisquer operadoras no Brasil; • Fornecimento de SIM CARD de triplo corte e serviço de gerenciamento de dispositivos móveis (MDM); • Não haverá quaisquer outras cobranças adicionais; • Fornecimento de aparelhos celulares em comodato; • Outros serviços que estejam no Termo de Referência. 	5	26387	R\$ 816,50	R\$ 9.798,00
LOTE III					
Item	Descrição	Quantidade	CATSER	Valor estimado mensal	Valor estimado anual
1	Serviço de Implantação/instalação de solução de Gestão de Controle de mensagens instantâneas	1	26352	R\$ 699,30	R\$ 8.391,60

	<p>em conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência.</p> <p>Incluindo:</p> <p>Serviço de Treinamento em solução de Gestão e Controle de mensagens instantâneas, em conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência de 12 (horas).</p> <p>Serviço de suporte técnico e manutenção da solução de Gestão e Controle de mensagens instantâneas.</p>			
--	---	--	--	--

LOTE I

ITEM 1 – Contratação de telefonia fixa

- Valor estimado mensal R\$ 2.317,26
- Valor estimado anual R\$ 27.807,12
- Valor estimado 24 meses R\$ 55.614,24

ITEM 2 – Contratação de Link Dedicado de Internet

- Valor estimado mensal R\$ 330,21
- Valor estimado anual R\$ 3.962,52
- Valor estimado 24 meses R\$ 7.925,04

Valor total estimado para os Itens 1 e 2 do Lote I: R\$ 63.539,28

LOTE II

ITEM 1 e 2 – Contratação de telefonia móvel

- Valor estimado mensal R\$ 3.513,43
- Valor estimado anual R\$ 42.162,00
- Valor estimado 24 meses R\$ 84.322,32

LOTE III

ITEM 1 – Mensagens Instantâneas (CHATBOT)

- Valor estimado mensal R\$ 699,30
- Valor estimado anual R\$ 8.391,60
- Valor estimado 24 meses R\$ 16.783,20

O valor estimado total da contratação de telefonia, internet, telefonia móvel e mensagens instantâneas, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, Lote 1, 2 e 3 é de **R\$ 164.644,80 (cento e sessenta e quatro mil, seiscentos e quarenta e quatro reais e oitenta centavos).**

- 1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, visto que os mesmos são essenciais para o funcionamento do CREF 22/ES;
- 1.3. O prazo de vigência da contratação é de 2 (dois) anos, contados da data da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021;

- 1.4. O Contratante poderá solicitar a mudança de endereço do ponto de acesso, se necessário.
 - 1.4.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que o serviço objeto desta licitação é essencial para o funcionamento deste Conselho, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando, conforme descrito no Estudo Técnico Preliminar.
- 1.5. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.
- 1.6. O valor desta contratação é estimado o que não a exime da(s) possível(is) garantia(s) legal ou contratual, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021
- 1.7. Os serviços serão contratados conforme a necessidade/demanda do CREF 22/ES.
- 1.8. **Serão contratados de início:**
 - 1.8.1. Telefonia fixa: 14 ramais com fornecimento dos aparelhos IP;
 - 1.8.2. Internet fixa: Link dedicado de 100 Mbps Full;
 - 1.8.3. Telefonia móvel: 12 linhas voz/dados 40gb pós-pago com fornecimento de aparelho em comodato;
 - 1.8.4. Internet móvel: 03 linhas de dados 100gb com fornecimento do modem;
 - 1.8.5. Chatbot: implantação/treinamento do sistema de mensagens instantâneas via whatsapp.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. O objeto da contratação está previsto no orçamento anual 2024, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.
- 2.2. A contratação faz-se necessária para continuidade do serviço essencial de telecomunicação do CREF 22/ES, em razão da constante necessidade de comunicação com os profissionais de educação física, bem como com diversos órgãos e instituições Federais, Estaduais, Municipais, proporcionando aos Membros e Servidores apoio necessário ao desempenho de suas atividades diárias;
- 2.3. Durante as atividades de fiscalização é necessária a disponibilidade de acesso à internet móvel para atualização e consulta de informações contidas em nosso banco de dados, para melhor aproveitamento dos sistemas da SPIDER, permitindo aos fiscais acesso as informações atualizadas;
- 2.4. Durante as atividades de eventos é necessária a disponibilidade de acesso à internet móvel para registro de imagens, execução de stories e lives no instagram, fiscalização, dentre outros;
- 2.5. A internet móvel nos setores internos do CREF 22/ES, permite manter a comunicação através de aplicações diversas como Whatsapp, e-mail e telefonia, mesmo quando a comunicação interna e externa com os profissionais, representantes legais das empresas e fiscais do conselho for interrompida por falha na estrutura local de internet ou telefonia, garantindo a manutenção do atendimento geral em todas as atividades do CREF 22/ES mesmo nestes momentos críticos;
- 2.6. O CREF 22/ES tem como uma de suas funções, orientar os profissionais quanto ao exercício da profissão da Educação Física, utilizando-se de canais de comunicação e atendimento cujo acompanhamento da evolução tecnológica é fundamental para se alcançar, de maneira rápida, simples e eficaz, o público-alvo desta Autarquia;
- 2.7. Diante da relevância do serviço prestado por esta autarquia e, sabendo da importância de um atendimento de qualidade e eficiente aos profissionais e ao público em geral, o sistema de

- telefonias, internet e mensagens instantâneas são indispensáveis, tendo em vista que tais ferramentas proporcionam eficácia, agilidade e modernização no atendimento;
- 2.8. A implementação do objeto em questão facilitará ainda mais o relacionamento com profissionais, empresas, entidades e instituições de ensino e trará velocidade, economicidade, interatividade e eficiência ao atendimento do CREF 22/ES;
 - 2.9. A contratação pretendida tem por finalidade ampliar o rol de canais de comunicação utilizados pelo CREF 22/ES na consecução de seus objetivos e prestação de seus serviços aos profissionais e empresas inscritas neste Conselho;
 - 2.10. A fim de ampliar o acesso às informações e facilitar o atendimento remoto, requer a contratação de solução de atendimento online, virtual, por meio de mensagens;
 - 2.11. Com a implementação da referida solução, será possível realizar o atendimento de profissionais, entidades, fornecedores e demais usuários de forma rápida e prática, dispensando o atendimento presencial em casos mais simples, uma vez que a solução de comunicação multicanal é amplamente utilizada para comunicação no Brasil;
 - 2.12. A dispensa de atendimento presencial para determinados casos também converte em vantagem para o cidadão/usuário, que poderá ser rapidamente atendido sem fila de espera, sem necessidade de agendamento e em qualquer horário do dia;
 - 2.13. O uso da solução permitirá tratar prontamente as demandas com velocidade e eficiência, somando-se aos demais canais de atendimento, pois possibilitará o encaminhamento de atendimentos juntamente com o seu histórico a atendentes ociosos, o que viabilizará atos de gestão mais eficazes e distribuição equilibrada de trabalho entre setores e colaboradores do CREF 22/ES.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

- 3.1. A presente contratação encontra-se abarcada por um único lote contendo 3 lotes de serviços o que compõem seu objeto, dividido em diversos subitens conforme detalhado abaixo:
- 3.2. LOTE I
 - 3.2.1. **ITEM I: TELEFONIA FIXA (PABX VIRTUAL EM NUVEM)**
 - 3.2.1.1. Ligações locais ilimitadas;
 - 3.2.1.2. Quantidade de Licença de Ramais IP: 30;
 - 3.2.1.3. Ligações nacionais de longa distância ilimitada;
 - 3.2.1.4. Ligações locais para celular VC1 ilimitada;
 - 3.2.1.5. Ligações nacionais de longa distância para celular (VC2/VC3) ilimitada;
 - 3.2.1.6. Compatível com qualquer rede de internet, inclusive 4G/5G;
 - 3.2.1.7. Sem necessidade de PABX/SIP físico;
 - 3.2.1.8. Não haverá quaisquer outras cobranças adicionais;
 - 3.2.1.9. Fornecimento de aparelhos IPs;
 - 3.2.1.10. Outros serviços que estejam no Termo de Referência;
 - 3.2.2. No prazo de **15 (quinze)** dias contados da assinatura do Contrato, a Contratada deverá disponibilizar os acessos necessários à efetiva prestação dos serviços de Telefonia Fixa;
 - 3.2.3. A Contratada deve manter o número telefônico atualmente utilizado pelo Contratante, como garantido pelo Regulamento Geral de Portabilidade (Resolução ANATEL nº 460/2007);

- 3.2.4. Os serviços serão executados conforme discriminado abaixo:
- 3.2.5. Para prestação dos serviços de telefonia fixa local, a CONTRATADA deverá fornecer PABX virtual, com 30 canais digitais;
- 3.2.6. Todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões de Entrada e Saída e a alocação das faixas de numeração de ramais serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE. Alertando, no entanto, que a disponibilização da infraestrutura interna dos prédios é de responsabilidade da CONTRATANTE e deverá estar pronta e disponíveis para as operadoras;
- 3.2.7. Será providenciado instalação, fornecimento e habilitação, sem custos para a contratante;
- 3.2.8. A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma ininterrupta, 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência contratual, salvaguardados os casos de interrupções programadas previstas na regulamentação vigente;
- 3.2.9. Na hipótese de ocorrência de interrupções no recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em um prazo máximo de 06 (seis) horas;
- 3.2.10. As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE;
- 3.2.11. A indisponibilidade será contada a partir da notificação da CONTRATANTE sobre a ocorrência de interrupção até o restabelecimento dos serviços às condições normais de operação;
- 3.2.12. Não serão consideradas indisponibilidades as interrupções programadas e aquelas de responsabilidade da CONTRATANTE;
- 3.2.13. Para efeito de descontos, o tempo de indisponibilidade deverá ser considerado entre o início da indisponibilidade e a sua total recuperação;
- 3.2.14. No caso de indisponibilidade recorrente num período inferior a 8 (oito) horas, contado a partir do restabelecimento do circuito da última indisponibilidade, será considerado como tempo de indisponibilidade do serviço o início da primeira indisponibilidade até o final da última indisponibilidade, quando os circuitos estiverem totalmente operacional;
- 3.2.15. Deverão ser efetuados testes de verificação de qualidade de transmissão, pela concessionária do serviço, sempre que houver solicitação da CONTRATANTE, sem custos adicionais;
- 3.2.16. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falha nos entroncamentos, bem como nos demais componentes ou equipamentos de responsabilidade da CONTRATADA;
- 3.2.17. A Central de Assistência Técnica da concessionária estará à disposição da CONTRATANTE para recebimento de reclamações no período de 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano;
- 3.2.18. Os serviços de assistência técnica serão realizados em qualquer horário, 7 (sete) dias por semana. Em caso de impedimento ao acesso de técnicos ao local da ocorrência, que seja de responsabilidade da CONTRATANTE, o tempo em que o técnico da concessionária permanecer impedido de realizar a manutenção será subtraído do prazo de reparo;
- 3.2.19. A CONTRATADA deve seguir todos os indicadores de qualidade do serviço de telefonia fixa (STFC) presentes no Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ STFC) da Anatel Resolução nº 605/2012 ou mais atual;

- 3.2.20. Possuir URA por meio da telefonia SIP, ou seja, o usuário externo pode escolher opções de atendimento digitando um número ou uma palavra, visando sempre um atendimento rápido e objetivo;
- 3.2.20.1. A URA, tem como intuito eliminar tarefas repetitivas e obviamente ganhar em produtividade e escala de atendimento, pois ameniza a sobrecarga de trabalho ao atendente, que poderá utilizar melhor o tempo para realizar outras atividades e também como a URA, sempre temos que buscar a sua melhoria, mantendo-o sempre eficiente.
- 3.3. **ITEM II: INTERNET FIXA (LINK DE INTERNET COM CONEXÃO DEDICADA)**
- 3.3.1. Velocidade de 100 Mbps Full ou superior, por meio de Fibra ótica;
- 3.3.2. Disponibilidade média igual ou superior a 99,5%;
- 3.3.3. Inclui Roteador + Gestão + Segurança;
- 3.3.4. Não haverá quaisquer outras cobranças adicionais;
- 3.3.5. Outros serviços e produtos que estejam no Termo de Referência.
- 3.4. Os serviços serão executados conforme discriminado abaixo:
- 3.5. Todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões de Entrada e Saída e a alocação das faixas de numeração de ramais serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE. Alertando, no entanto, que a disponibilização da infraestrutura interna dos prédios é de responsabilidade da CONTRATANTE e deverá estar pronta e disponíveis para as operadoras;
- 3.6. Será providenciado instalação, fornecimento e habilitação, sem custos para a contratante;
- 3.7. A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma ininterrupta, 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência contratual, salvaguardados os casos de interrupções programadas previstas na regulamentação vigente;
- 3.8. Na hipótese de ocorrência de interrupções no recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em um prazo máximo de 02 (duas) horas;
- 3.9. As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE;
- 3.10. A indisponibilidade será contada a partir da notificação da CONTRATANTE sobre a ocorrência de interrupção até o restabelecimento dos serviços às condições normais de operação;
- 3.11. Não serão consideradas indisponibilidades as interrupções programadas e aquelas de responsabilidade da CONTRATANTE;
- 3.12. Para efeito de descontos, o tempo de indisponibilidade deverá ser considerado entre o início da indisponibilidade e a sua total recuperação;
- 3.13. No caso de indisponibilidade recorrente num período inferior a 8 (oito) horas, contado a partir do restabelecimento do circuito da última indisponibilidade, será considerado como tempo de indisponibilidade do serviço o início da primeira indisponibilidade até o final da última indisponibilidade, quando os circuitos estiverem totalmente operacional;
- 3.14. Deverão ser efetuados testes de verificação de qualidade de transmissão, pela concessionária do serviço, sempre que houver solicitação da CONTRATANTE, sem custos adicionais;

- 3.15. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falha nos entroncamentos, bem como nos demais componentes ou equipamentos de responsabilidade da CONTRATADA;
- 3.16. A Central de Assistência Técnica da concessionária estará à disposição da CONTRATANTE para recebimento de reclamações no período de 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano;
- 3.17. Os serviços de assistência técnica serão realizados em qualquer horário, 7 (sete) dias por semana. Em caso de impedimento ao acesso de técnicos ao local da ocorrência, que seja de responsabilidade da CONTRATANTE, o tempo em que o técnico da concessionária permanecer impedido de realizar a manutenção será subtraído do prazo de reparo.

3.18. LOTE II

3.18.1. ITEM I: TELEFONIA E DADOS MÓVEIS

3.18.1.1. Fornecimento de SIMCARDS 4G/5G 40GB (OU SUPERIOR) VOZ E DADOS, com as seguintes características e funcionalidades:

- 3.18.1.1.1. Efetuar e receber Ligações Ilimitadas de Voz Móvel-Móvel e Móvel-Fixo (VC1, VC2 e VC3) para quaisquer operadoras do Brasil;
- 3.18.1.1.2. Pacote Ilimitado de Internet de 40 GB ou superior, no mínimo, com redução da velocidade, caso atingida a franquia;
- 3.18.1.1.3. Assinatura e Sistema de Gestão Web gratuitos;
- 3.18.1.1.4. Roaming nacional ilimitado;
- 3.18.1.1.5. Uso ilimitado do aplicativo Whatsapp;
- 3.18.1.1.6. Tarifa Zero SMS para quaisquer operadoras no Brasil;
- 3.18.1.1.7. Fornecimento de SIM CARD de triplo corte e serviço de gerenciamento de dispositivos móveis (MDM);
- 3.18.1.1.8. Não haverá quaisquer outras cobranças adicionais;
- 3.18.1.1.9. Outros serviços que estejam no Termo de Referência.

3.18.2. ITEM II: DADOS MÓVEIS

3.18.2.1. Fornecimento de SIMCARDS 4G/5G 100GB (OU SUPERIOR) DADOS, com as seguintes características e funcionalidades:

- 3.18.2.1.1. Pacote Ilimitado de Internet de 100GB ou superior, no mínimo, com redução da velocidade, caso atingida a franquia;
- 3.18.2.1.2. Assinatura e Sistema de Gestão Web gratuitos;
- 3.18.2.1.3. Roaming nacional ilimitado;
- 3.18.2.1.4. Uso ilimitado do aplicativo Whatsapp;
- 3.18.2.1.5. Tarifa Zero SMS para quaisquer operadoras no Brasil;
- 3.18.2.1.6. Fornecimento de SIM CARD de triplo corte e serviço de gerenciamento de dispositivos móveis (MDM);
- 3.18.2.1.7. Não haverá quaisquer outras cobranças adicionais;
- 3.18.2.1.8. Outros serviços que estejam no Termo de Referência.

- 3.18.2.2. Os serviços de telefonia móvel pessoal (voz) deverão apresentar cobertura e garantir roaming ilimitado em todo território nacional;
- 3.18.2.3. Os serviços de telefonia móvel pessoal (voz) deverão apresentar cobertura e garantir roaming ilimitado em todo território nacional;
- 3.18.2.4. Os serviços de dados deverão apresentar cobertura com a tecnologia 4G ou 5G (LTE Advanced ou LTE Advanced Pro) nas cidades com população acima de 30 mil habitantes, conforme resolução da ANATEL;
- 3.18.2.5. Nos municípios onde não houver cobertura 4G/5G, deverá ser oferecida a cobertura mínima de tecnologia 3G ou 2G;
- 3.18.2.6. Os serviços de dados deverão ser fornecidos com SIM CARD de triplo corte;
- 3.18.2.7. O serviço de Gerenciamento de dados móveis (MDM) deverá atender plenamente as funcionalidades contidas nas especificações técnicas presentes no Termo de Referência;
- 3.18.2.8. A CONTRATADA deve seguir todos os indicadores de qualidade do serviço de telefonia móvel (SMP) presentes no Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-SMP) da Anatel - Resolução nº 717/2019 ou mais atual;
- 3.18.2.9. Os chips (SIM Cards) deverão ser habilitados com serviços de dados com franquias mínimas de estabelecidos nas especificações do serviço, incluindo a assinatura de provedor de acesso à Internet, com garantia de Taxa de Transmissão Instantânea nominal mínima de 40% (quarenta por cento) da velocidade de 1 Mbps para 3G, 4 Mbps para 4G/5G e a velocidade disponível na área local nos casos de 2G, sempre obedecendo as normativas da ANATEL;
- 3.18.2.10. O gerenciamento dos dispositivos se dará através das linhas (CHIPs) a serem fornecidas pela CONTRATADA ou previamente existentes no ambiente do CONTRATANTE;
- 3.18.2.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar um Portal Web, de acesso via Internet e Aplicativo Mobile para os usuários das linhas que permitirá à CONTRATANTE efetuar a gestão e controle de todas as suas linhas contratadas. Este portal deverá ter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
 - 3.18.2.11.1. Monitorar consumo de dados móveis de usuários e consumo de SMS;
 - 3.18.2.11.2. Monitorar o consumo de dados móveis por aplicativo de cada usuário de dispositivo.
 - 3.18.2.11.3. Mostrar o ranking dos aplicativos mais utilizados.
 - 3.18.2.11.4. Mostrar o ranking de Usuários de dispositivos que consomem mais dados.
 - 3.18.2.11.5. Mostrar o ranking dos sites com mais visitas.
 - 3.18.2.11.6. Mostrar detalhes dos sites mais acessados por usuário (dia, hora e website).
 - 3.18.2.11.7. Mostrar o uso da bateria por dia (gráfico) para cada dispositivo.
 - 3.18.2.11.8. Mostrar a capacidade de memória disponível.
 - 3.18.2.11.9. Associar um funcionário em um grupo;
 - 3.18.2.11.10. Definir políticas de uso por parte da Empresa, Grupo ou Usuário;
 - 3.18.2.11.11. Estabelecer bloqueio de dados por horário de trabalho.
 - 3.18.2.11.12. Definir quais aplicativos devem ser bloqueados/liberados para a Empresa, Grupo ou Usuário.
 - 3.18.2.11.13. Definir as URL que serão bloqueadas/liberadas.

- 3.18.2.11.14. Estabelecer limites de consumo de dados e SMS.
- 3.18.2.11.15. Enviar mensagens para a instituição, Grupo ou usuário através de PUSH (sem cobrança adicional).
- 3.18.2.11.16. Enviar documentos para a instituição, Grupo ou Usuário através de PUSH.
- 3.18.2.11.17. Implementações rápidas, ágeis e processo seguro e simplificado de ativação de dispositivos;
- 3.18.2.11.18. A CONTRATADA deverá ofertar, sem custo adicional, um tutorial de treinamento com manual de administração da solução de gerenciamento dos dispositivos móveis para que a CONTRATANTE possa buscar e operar informações sobre a instalação, configuração e operação das funcionalidades da ferramenta, a fim de que a CONTRATANTE esteja apta a instalar, configurar e operar as funcionalidades da ferramenta, bem como a CONTRATADA deverá disponibilizar um canal para que as CONTRATANTES esclareçam suas dúvidas sobre a temática e seus procedimentos.

3.18.2.12. SERVIÇO DE GERENCIAMENTO GERAL

- 3.18.2.12.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar um Portal Web ou aplicativo de acesso via Internet que permitirá à CONTRATANTE efetuar a gestão e controle de todas as suas linhas contratadas. Este portal ou aplicativo deverá ter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
 - a) definir o perfil de utilização de cada linha; agrupar as linhas em centros de custos;
 - b) o acesso ao portal deverá ser realizado mediante login com uso de senha pessoal para garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso às facilidades da ferramenta;
 - c) disponibilizar no mínimo um perfil de acesso para o gestor do contrato;
 - d) permitir que a CONTRATANTE realize consultas de acompanhamento do uso diário de voz: por tipo de destino: local, interurbano, fixo e etc.;
 - e) número chamado (lista negra / lista branca);
 - f) limite de minutos por linha ou centro de custo;
 - g) cadastramento de no mínimo dois gestores para acesso ao sistema.
- 3.18.2.12.2. Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção, a recuperação e a segurança dos dados do serviço de gerenciamento online;
- 3.18.2.12.3. As informações do serviço de gerenciamento poderão ter uma defasagem máxima de 48 horas após a ocorrência do evento.

3.18.3. SMARTPHONE

- 3.18.3.1. Sistema operacional ANDROID OU IOS;
- 3.18.3.2. Os aparelhos deverão ser fornecidos na modalidade em comodato, com troca dos aparelhos de 02 em 02 anos;
- 3.18.3.3. Os aparelhos deverão possuir proteção de roubo, furto e dano físico.

3.18.4. DAS CONFIGURAÇÕES MÍNIMAS DOS APARELHOS CELULARES

- a) Aparelho Smartphone novo com sistema operacional Android 13 ou IOS 14 ou superior;
- b) Rede GSM QuadriBand (850/900/1800/1900 MHz) ou superior;
- c) Suporte a rede de dados 3G, 4G e 5G nos padrões autorizados pela ANATEL;
- d) Processador de no mínimo 8 núcleos (Octacore);

- e) Memória de armazenamento mínima de 128 GB;
- f) Memória RAM mínima de 8 GB;
- g) Tamanho de tela mínima de 6,1;
- h) Bateria com tecnologia LiPo ou Lítio com capacidade mínima de 5.000 mAh;
- i) Câmera traseira com no mínimo 50Mp + 12Mp + 5Mp de resolução e F 1.8 + F 2.2 + F 2.4 de abertura;
- j) Câmera frontal com no mínimo 32.0 Megapixels de resolução e F2.2 de abertura;
- k) Conectividade: 5G, LTE 4G, 3G, Wifi (802.11 a/b/g/n/ac/6), roteador wifi, Bluetooth 5, usb tipo C 2.0, conexão com pc via USB;
- l) Sensor de GPS (GPS/GLONASS/BeiDou/Galileo/QZSS) e de autorrotação de tela;
- m) Acessórios: carregador bivolt, cabo USB-C, extrator de chip (quando aplicável), manual de instruções de uso do aparelho em português;
- n) Funcionalidades: Vibração, Viva voz, Conferência, Registro de chamadas discadas/recebidas/não atendidas, bloqueio do uso de dados, modo avião, Chamada em Espera, Browser com suporte a html/HTML5, Envio de SMS, Predição de texto, calculadora, agenda de compromissos, calendário, alarme/despertador, Proteção de Tela e Acesso ao celular por senha, Suporte a conta de email, permitir a visualização de documentos (tipo doc, xls, pdf), Permitir a localização do celular para o caso de perda ou roubo, quando disponível pelo sistema operacional; o) Cores predominantes dos aparelhos: preto, prata, cinza e azul.

3.19. LOTE III

3.19.1. ITEM I – MENSAGENS INSTANTÂNEAS (WHATSAPP CHATBOT) META

- 3.19.1.1. Trata-se de um software de inteligência artificial desenvolvido para executar uma série de tarefas automatizadas e programadas;
- 3.19.1.2. De forma simples, podemos dizer que um chatbot faz por meio da internet algo semelhante ao que a URA faz por meio da telefonia SIP, ou seja, o cliente pode escolher opções de atendimento digitando um número ou uma palavra, visando sempre um atendimento rápido e objetivo;
- 3.19.1.3. O fornecedor do Sistema de Atendimento Digital Multicanal deverá utilizar, para troca de mensagens de Whatsapp, a API Oficial do Whatsapp através de um BSP “Business Solution Provider” parceiro oficial do Whatsapp;
- 3.19.1.4. Gestão de atendimento simultâneo via WhatsApp para, no mínimo, 10 posições de atendimento misto, e havendo necessidade de ampliação de posições de atendimento a empresa deverá providenciar todas as configurações e ajustes necessários para o recebimento e envio de mensagens nas seguintes especificações:
 - 3.19.1.4.1. Permitir criação de texto para respostas automáticas, personalizadas, por meio do modelo de referência URA, com horário e informações do usuário Ex: “Seja bem-vindo ao WhatsApp do CREF 22/ES”;
 - 3.19.1.4.2. Permitir criação de menus de atendimentos para quantos níveis e opções de menu forem necessários;
 - 3.19.1.4.3. Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o profissional/cliente o nome do operador que iniciou o seu atendimento;

- 3.19.1.4.4. Permitir capturar dado como número de telefone, horário de atendimento, histórico de atendimentos pela ferramenta;
- 3.19.1.4.5. Permitir o envio de links de arquivos, imagens e vídeos de forma automática, caso o canal de atendimento permita este tipo de facilidade;
- 3.19.1.4.6. Permitir gerenciamento de tagueamento dos atendimentos (identificação, cadastro e rastreamento);
- 3.19.1.4.7. Permitir uso de emojis;
- 3.19.1.4.8. A ferramenta deve possibilitar a configuração de níveis de usuários;
- 3.19.1.4.9. A ferramenta deve ter a possibilidade do recebimento de áudio e imagens;
- 3.19.1.4.10. A ferramenta deve possibilitar a configuração de habilita ou desabilita notificações de novas mensagens diretamente no navegador;
- 3.19.1.4.11. Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal;
- 3.19.1.4.12. Permitir "opt-in/opt-out" onde o profissional/cliente possa habilitar ou desabilitar o interesse em receber informações da instituição;
- 3.19.1.4.13. Permitir integração com sistemas internos para migração de bases de dados, através de API's ou webservice;
- 3.19.1.4.14. A plataforma deverá ser em "nuvem" com acesso seguro HTTPS, servidores escalonáveis, serviço com uptime de 99%, servidores alocados em território nacional, tráfego de banda ilimitado;
- 3.19.1.4.15. Não possuir limitação de quantidade de mensagens enviadas ou recebidas;
- 3.19.1.4.16. Permitir o envio de mensagens em massa para lista de contatos, com no mínimo a cada 2 segundos;
- 3.19.1.4.17. Permitir a integração com sistema de terceiros para automação de processos;
- 3.19.1.4.18. Permitir o envio e recebimento de documento ou arquivos;
- 3.19.1.4.19. Permitir o registro automático em sistema de chamadas do Conselho, enviando uma resposta contendo o número do chamado aberto.
- 3.19.1.4.20. Permitir que um supervisor de atendimento monitore os atendimentos com as seguintes opções:
 - a) Atendentes e seus respectivos atendimentos;
 - b) Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface e monitoramento;
 - c) Transferir atendimento;
 - d) Finalizar o atendimento;
 - e) Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível;
 - f) Painel teleprompter de atendimento (tela de visualização do supervisor);
 - g) Status dos atendimentos com disponibilização através de relatórios contendo gráficos individuais e consolidados
- 3.19.1.4.21. Permitir visualizar todos os atendentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;
- 3.19.1.4.22. Permite Relatórios:

- a) Por período canal de atendimento e grupos de atendimento;
 - b) Total global por mensagens e atendimentos;
 - c) Totais por canais, grupo de atendentes (campanhas), mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme);
 - d) Por agentes, mensagens, atendimentos e tempo médio de atendimento (tma);
 - e) Possibilidade de exportação;
 - f) Gráficos de novos X retorno;
 - g) Picos de horário
- 3.19.1.4.23. Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:
- a) Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
 - b) Atendimentos em única tela;
 - c) Visualizar informações do contato que está em atendimento;
 - d) Visualizar mensagens pré-definidas;
 - e) Permitir ao agente usar codinome, mas acesso direto, e o cliente não necessite passar por menu para ser atendido;
 - f) Enviar emoji;
 - g) Transferir atendimento para outro agente;
 - h) Anexar arquivos, imagens e vídeos;
 - i) Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;
 - j) Permitir que o atendente possa alterar sua senha de acesso à plataforma de atendimento;
 - k) Visualizar histórico;
 - l) Possibilitar ocultar número;
 - m) Banco de imagens;
 - n) Tac rápida;
 - o) Possibilidade de reiniciar um atendimento após horário de encerramento;
 - p) Envio de script
- 3.19.1.4.24. Permitir o envio de mensagens com finalidade de confirmar determinados questionamentos onde serão apresentados relatórios com números de envios realizados, recebidos, confirmações positivas e confirmações negativas;
- 3.19.1.4.25. Permitir o envio de mensagens com finalidade de pesquisar a satisfação pelo serviço prestado ao usuário onde o mesmo irá interagir em um menu dinâmico com possibilidade de cadastramento de múltiplas perguntas de avaliações;
- 3.19.1.4.26. Módulo de comunicação interna através do WhatsApp pessoal dos atendentes.
- 3.19.1.5. Confirmação:
- 3.19.1.5.1. Possibilidade de diversos níveis de confirmação sem interferência humana.
- 3.19.1.6. Requisitos de Segurança:
- 3.19.1.6.1. Os recursos de TI da CONTRATANTE não poderão ser utilizados pela CONTRATADA, seus empregados ou prepostos para realização de atividades

alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação, exceto quando autorizado pela CONTRATANTE;

- 3.19.1.6.2. A CONTRATADA deverá manter sob sigilo as informações que vier a tomar conhecimento por força da contratação, abstendo-se de divulgá-las;
- 3.19.1.6.3. A CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE durante a realização de atividades relacionadas à contratação e no decorrer do contrato;
- 3.19.1.6.4. A CONTRATADA deverá apresentar uma alternativa de contingenciamento para adoção de sistema em substituição ao uso do WhatsApp, caso haja falha ou restrição do serviço no WhatsApp. O contingenciamento deverá considerar a migração dos dados armazenados, objetivando a segurança dos dados e a migração dos cadastros;
- 3.19.1.6.5. A CONTRATADA deverá realizar Backup – Baixa do conteúdo online em Excel, e a qualquer tempo, sem a necessidade de solicitação da CONTRATANTE.
- 3.19.1.6.6. A plataforma deve ser em "nuvem" com acesso seguro HTTPS;
- 3.19.1.6.7. O sistema deve permitir a personalização do painel de monitoramento do supervisor (dashboards);
- 3.19.1.6.8. Permitir que o supervisor monitore os atendimentos com as seguintes opções:
 - Agentes e seus respectivos atendimentos;
 - Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento;
 - Transferir atendimento;
 - Finalizar o atendimento;
 - Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível;
 - Visualizar duração do atendimento;
 - Visualizar grupo de atendimento;
 - Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento;
 - Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento.
- 3.19.1.6.9. Emitir, no mínimo, relatórios:
 - Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;
 - Total global por mensagens e atendimentos;
 - Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme);
 - Por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (tma);
 - Pausas por atendente;
 - Tabulações (classificação) de finalização de atendimento;
 - Por palavra chave;

- Por protocolo;
 - Por atualizações no sistema;
 - Por entrada de dados no fluxo de atendimento;
 - Por conversas entre agentes;
 - Por nota de atendimento;
- 3.19.1.6.10. Disponibilizar suporte 24x7 da solução através de atendimento digital ou atendimento telefônico 0800;
- 3.19.1.6.11. A disponibilidade do suporte e o Acordo de Nível de Serviço (ANS) sofrerão variações dado a natureza crítica e sazonal da atividade;
- 3.19.1.6.12. Em circunstâncias normais o suporte técnico da CONTRATADA deverá funcionar em horário comercial, de segunda-feira à sexta-feira, das 8h às 18h e o ANS será de 8 (oito) horas;
- 3.19.1.6.13. IMPLANTAÇÃO
- 3.19.1.6.14. A CONTRATANTE deverá fornecer uma versão teste antes da implantação;
- 3.19.1.6.15. A implantação do sistema deve contemplar os seguintes pontos:
- Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;
 - Configuração dos canais de atendimento Whatsapp, conforme informações disponibilizadas pelo CONTRATANTE, bem como demais canais suportados;
 - Criação das contas de administradores e supervisores;
 - Criação dos grupos de atendimento;
 - Criação dos agentes;
 - Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;
 - Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;
 - Criação da funcionalidade de pesquisa de satisfação que deverá ser integrada a SOLUÇÃO;
 - Integração com a plataforma de PABX VOIP.
- 3.19.1.6.16. TREINAMENTOS
- 3.19.1.6.17. Os treinamentos deverão ser do tipo teórico-prático sendo apresentados materiais (apostilas, vídeos, animações, capturas de tela) de treinamento atualizados e que reflita, de forma atualizada, a SOLUÇÃO fornecida;
- 3.19.1.6.18. Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA;
- 3.19.1.6.19. Os treinamentos poderão ser ministrados de forma remota, utilizando plataforma de videoconferência, por conta da CONTRATADA (Zoom Conference, Google Meet, Microsoft Teams ou similar que dispense a instalação de clientes na estação do agente);
- 3.19.1.6.20. Devem ser realizados para a equipe técnica e para os usuários da CONTRATANTE, em todos os itens necessários à utilização adequada da SOLUÇÃO, bem como na

operação e administração da SOLUÇÃO fornecida, incluindo todos os softwares e equipamentos que compõem a SOLUÇÃO;

- 3.19.1.6.21. Devem ser fornecidas gravações dos treinamentos ministrados, em formato digital (.mp4, .mkv, .avi, etc.), de modo a ser possível a CONTRATANTE capacitar outros servidores em momentos posteriores a fase oficial de treinamentos.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Subcontratação

- 4.1. É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:
- 4.1.1. vedada a subcontratação completa ou da parcela principal do objeto da contratação.
 - 4.1.2. A CONTRATADA deverá manter uma infraestrutura própria de gerenciamento de serviço com capacidade para gerenciamento do circuito e do serviço, independentemente de uma eventual subcontratação;
 - 4.1.3. subcontratação parcial é permitida e deverá ser analisada pela Administração com base nas informações dos estudos preliminares, em cada caso concreto
- 4.2. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à subcontratação, caso admitida.

Garantia da contratação

- 4.3. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

Vistoria

- 4.4. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

- 5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
- 5.1.1. Início da execução do objeto: 15 (quinze) dias da assinatura do contrato;
 - 5.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho

Local e horário da prestação dos serviços

- 5.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço Avenida Nossa Senhora da Penha, 699, Torre B, Sala 703, Santa Lúcia, Vitória/ES, CEP: 29056-250, Telefones: (27) 3227-1622 / (27) 99811-4107

Materiais a serem disponibilizados

- 5.1. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades promovendo sua substituição quando necessário:

Especificação da garantia do serviço ([art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

- 5.2. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido [na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990](#) (Código de Defesa do Consumidor).

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 6.1. 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.

- 6.2. 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.
- 6.3. 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.
- 6.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 6.5. 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.

Preposto

- 6.6. 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.
- 6.7. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de duração do contrato;
- 6.8. 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

- 6.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

Fiscalização Técnica

- 6.10. 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);
- 6.11. 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);
- 6.12. Identificada qualquer inexecução 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);
- 6.13. 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);

- 6.14. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);
- 6.15. 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](#)).

Fiscalização Administrativa

- 6.16. 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).
- 6.17. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

- 6.18. 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).
- 6.19. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).
- 6.20. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).
- 6.21. 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).
- 6.22. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).
- 6.23. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

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

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR);
- 7.1.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- 7.1.1.1. não produzir os resultados acordados,
- 7.1.1.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 7.1.1.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 7.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

Do recebimento

- 7.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133, de 2021 e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 7.4. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.
- 7.5. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 7.6. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. ([Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 7.7. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 7.8. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 7.8.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;
- 7.8.2. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última

- e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 7.8.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021](#))
- 7.8.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 7.8.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 7.9. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 7.10. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 7.10.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de ateste de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 7.10.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
- 7.10.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 7.10.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 7.10.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 7.11. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 7.12. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

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

Liquidação

- 7.14. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).
- 7.15. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#)
- 7.16. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- 7.16.1. o prazo de validade;
 - 7.16.2. a data da emissão;
 - 7.16.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
 - 7.16.4. o período respectivo de execução do contrato;
 - 7.16.5. o valor a pagar; e
 - 7.16.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 7.17. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;
- 7.18. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.
- 7.19. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).
- 7.20. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
- 7.21. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 7.22. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 7.23. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

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

Forma de pagamento

- 7.26. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
- 7.27. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 7.28. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
 - 7.28.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 7.29. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

- 8.1. 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.

Regime de execução

- 8.2. O regime de execução do contrato será empreitada por preço global.

Exigências de habilitação

- 8.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

- 8.4. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- 8.5. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 8.6. **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>;
- 8.7. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto

- ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 8.8. **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.
- 8.9. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 8.10. **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
- 8.11. **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.
- 8.12. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 8.13. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 8.14. 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.
- 8.15. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 8.16. 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](#);
- 8.17. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 8.18. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 8.19. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipal/Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 8.20. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

- 8.21. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;
- 8.22. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- 8.23. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:
 - 8.23.1. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
 - 8.23.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e
 - 8.23.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
 - 8.23.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.
- 8.24. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo 10% do valor total estimado da contratação.
- 8.25. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).
- 8.26. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

- 8.27. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;
- 8.28. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
 - 8.28.1. Sociedades empresárias estrangeiras atenderão à exigência por meio da apresentação, no momento da assinatura do contrato, da solicitação de registro perante a entidade profissional competente no Brasil.
- 8.29. 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.
 - 8.29.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:
 - 8.29.1.1. A empresa licitante deverá apresentar pelo menos 01 (um) atestado de capacidade técnica/operacional, de no mínimo 12 (doze) meses, emitido por empresa pública ou privada, que a licitante, prestou ou presta o serviço, de forma satisfatória e que o serviço seja compatível com o objeto desta licitação;

- 8.29.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- 8.29.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.
- 8.29.4. O licitante 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.
- 8.30. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:
- 8.30.1. 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;
- 8.30.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
- 8.30.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;
- 8.30.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;
- 8.30.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;
- 8.30.6. 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
- 8.30.7. 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

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 9.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 164.644,80 (cento e sessenta e quatro mil, seiscentos e quarenta e quatro reais e oitenta centavos)**;
- 9.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre contratante e contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato
- 9.3. Em caso de licitação para Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:
- 9.3.1. em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;

- 9.3.2. em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;
- 9.3.3. serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou
- 9.3.4. poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 10.1. Os recursos necessários ao atendimento das despesas, que ocorrerão à conta dos recursos orçamentários deste conselho, estão previstos na Conta:
 - 10.1.1. Conta: 6.2.2.1.01.01.081 – Serviços de Telecomunicações;
 - 10.1.2. Conta: 6.2.2.1.01.01.082 – Serviços de Internet;
 - 10.1.3. Conta: 6.2.2.1.01.01.050 – Serviços de Informática
- 10.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Proposta Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Vitória (ES), 15 de agosto de 2024.

Suellen da Silva Torres
Gerente Geral

Ibsen Lucas Pettersen Pereira
Presidente CREF 22/ES