



CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DE SÃO PAULO
Rua Capote Valente, 487 - Bairro Jardim América - CEP 05409-001 - São Paulo - SP - www.crfsp.org.br

CONTRATO Nº 38

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº CRT.38/2024 RELATIVO À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC), NA MODALIDADE PABX VIRTUAL EM NUVEM, COM FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO COMPLETA, INCLUINDO TODOS OS EQUIPAMENTOS (HARDWARE) E LICENÇAS (SOFTWARE), COM TRÁFEGO FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL NACIONAL ILIMITADO, COM ACESSO À PLATAFORMA VIA LINK DE INTERNET, COM DISPONIBILIZAÇÃO DE SISTEMA DE ATENDIMENTO AUTOMÁTICO (URA) CUSTOMIZÁVEL, ALÉM DE SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, SUPORTE, MANUTENÇÃO E TREINAMENTO, QUE ENTRE SI FIRMAM O CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DE SÃO PAULO E A EMPRESA OPERADORA JRC TELECOMUNICAÇÕES LTDA

O CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DE SÃO PAULO (CRF-SP), autarquia instituída pela Lei Federal nº 3.820, de 11 de novembro de 1960, inscrita no CNPJ sob o nº 60.975.075/0001-10, com sede na Rua Capote Valente, 487, Jardim América, São Paulo/SP, CEP 05.409-001, neste ato representado por seu Presidente, Dr. Marcelo Polacow Bisson e por sua Diretora Tesoureira, Dra. Danyelle Cristine Marini, nomeados conforme Deliberação nº 017/2023 de 14/12/2023, publicada no DOU de 15/12/2023, edição 238, seção 2, página 62, doravante simplesmente denominado CONTRATANTE, e do outro lado a empresa OPERADORA JRC TELECOMUNICAÇÕES LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 29.597.360/0001-02, com sede na Rua Irai, 280, CJ 807, Indianópolis, São Paulo/SP, CEP 04.082-000, neste ato representada por seu Sócio Administrador, Sr. José Rubens Martins Affonso Cavalari, conforme atos constitutivos da empresa, adiante denominada CONTRATADA, tendo em vista o que consta no Processo Administrativo SEI nº CRFSP24.6.000000739-0, e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislações aplicáveis, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº 90025/2024, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC), na modalidade PABX Virtual em Nuvem, com fornecimento de solução completa, incluindo todos os equipamentos (hardware) e licenças (software), com tráfego fixo-fixo e fixo-móvel nacional ilimitado, com acesso à plataforma via link de Internet, com disponibilização de sistema de atendimento automático (URA) customizável, além de serviços de instalação, configuração, suporte, manutenção e treinamento, para o Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo – CRF-SP, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT
1	135 Unidades - Licenças para uso de ramais comuns	Mensal	12
	5 Unidades - Licenças para uso de ramais Call Center		
	5 Unidades - Solução de gravações de Call Center		
	1 Unidade - Solução de URA multinível com no mínimo 10 níveis		

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O Edital da Licitação;

1.3.3. A Proposta do contratado;

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

1.4. O pagamento será realizado mensalmente, PÓS-PAGO, com início no mês subsequente a implantação.

CLÁUSULA SEGUNDA – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

2.1. A solução deve suportar a quantidade de usuários quantificadas neste Termo de Referência, permitindo a ampliação até o limite de 25% estipulado por lei, sem a necessidade de ajustes em infraestrutura ou hardware. A ampliação ocorrerá por meio de adição de licenças.

2.2. Não serão aceitas soluções ou sistemas de PABX em Nuvem baseados ou derivados de soluções de código aberto, como *Asterisk* e/ou *Freeswitch* ou qualquer outra baseada em softwares livres.

2.3. A solução deverá prover possibilidade de integrações futuras com *Microsoft Teams* e *WhatsApp*.

2.4. A solução deverá disponibilizar interface API (*Application Programming Interface*) para integração com softwares de terceiros.

2.5. Suporte e atualização da solução de Software (SaaS) durante a vigência do contrato.

2.6. A Contratada deverá garantir a atualização da solução para a versão mais atual da plataforma, sem ônus, durante a vigência contratual.

2.7. Deve ser um sistema de telefonia IP com arquitetura puramente IP.

2.8. Não serão aceitas arquiteturas anteriores como TDM.

2.9. Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o software deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Mac, Windows ou Linux, dentre outros sistemas operacionais de mercado.

2.10. Deve suportar dispositivos de comunicação IP como Telefones IP, *Softphones* em *Desktop*, *Softphones* em *Smartphones*, Telefones e *Softphones* SIP.

2.11. A solução deve possuir capacidade para atender a toda demanda de telefonia da Contratante sem degradação na qualidade das ligações, mesmo nos momentos de pico.

2.12. Início da execução do objeto: 30 (trinta) dias da assinatura do contrato.

2.13. Na presente contratação não será admitida a indicação de marcas, características ou modelos, devendo a Contratada se ater aos serviços especificados neste Termo de Referência, respondendo integralmente pela qualidade dos serviços proposto e equipamentos empregados na solução contratada.

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

2.15. Em hipótese alguma serão aceitas soluções que não congreguem todos os serviços explicitados neste termo, bem como soluções parciais que ofertem apenas a locação de equipamentos e fornecimento de PABX em nuvem, exigindo da contratante a manutenção de contratos com outras operadoras de telefonia.

2.16. Os serviços serão prestados na Rua Capote Valente, 487, Jardim América, São Paulo/SP, CEP 05409-001, e nas 24 (vinte e quatro) seccionais distribuídas pelo Estado de São Paulo, ou em outras localidades em que o CRF-SP venha estabelecer endereço comercial, mediante a assinatura de Termo Aditivo.

2.17. Os serviços serão prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

3.1. DAS CARACTERÍSTICAS DO AMBIENTE

3.1.1. O ambiente de hospedagem (*Cloud Computing*) SaaS do PABX Virtual deve ficar obrigatoriamente alojado em Datacenter que cumpra os seguintes requisitos mínimos:

3.1.2. A solução PABX Virtual deve possuir no mínimo 2 (dois) Datacenters TIER 3 com redundância geográfica, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade, ambos interligados com toda infraestrutura necessária para prover soluções de backup, “Disaster Recovery”, balanceamento de carga e alta disponibilidade.

3.1.3. A redundância da solução deve atuar de forma sincronizada, permitindo que o chaveamento de processamento ocorra de forma transparente aos usuários, sem que exista interrupção dos serviços.

3.1.4. Os datacenters que hospedarão a solução PABX Virtual em nuvem deverão estar situados em território brasileiro.

3.1.5. Deverá possuir certificação ISO 27001.

3.1.6. Deverá possuir equipe certificada em datacenter com operação 24x7.

3.1.7. Deverá contemplar recursos de segurança (Firewall, IDS e IPS) com prevenção à ataques vindos da rede externa e interna;

3.1.8. Deverá possuir sistema que permita a recarga automática dos programas e dados armazenados na memória no caso de desligamento ou “reset”.

3.1.9. Deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações que possam ter acesso durante toda a operação do serviço.

3.1.10. Deverá prestar serviços de suporte técnico por todo o período de vigência do contrato.

3.1.11. As características mencionadas neste item são para fins de comprovação da capacidade técnica em atender a demanda atual e futura da contratante.

3.2. DO SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC)

3.2.1. A Contratada deverá possuir licença de STFC junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço.

3.2.2. A Contratada deverá fazer a portabilidade dos números existentes e fornecer novos números, se necessário.

3.2.3. Possibilitar a alteração do número identificador do acesso (número do telefone), mediante solicitação expressa da contratante. Da mesma forma, possibilitar, quando implantada, a portabilidade dos mesmos, nos termos da Resolução nº 749 da ANATEL, de 15 de março de 2022.

3.2.4. A solução deve seguir o plano geral de metas de universalização da ANATEL e possuir números válidos na rede nacional de telefonia, para a área de cobertura do código de área 11 (São Paulo) do tipo discagem direta a ramal (DDR); código de área 11 (Bragança Paulista, Guarulhos, Jundiaí, Mogi das Cruzes, Osasco e Santo André); código de área 12 (São José dos Campos); código de área 13 (Santos); código de área 14 (Bauru e Marília); código de área 15 (Sorocaba); código de área 16 (Araraquara, Franca e Ribeirão Preto); código de área 17 (Barretos, Fernandópolis e São José do Rio Preto); código de área 18 (Araçatuba e Presidente Prudente) e código de área 19 (Campinas, Piracicaba e São João da Boa Vista), todos no estado de São Paulo.

3.2.5. O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância deve permitir a realização de chamadas locais para telefones fixos e para telefones móveis:

3.2.6. Serviço Telefônico FIXO – FIXO, na modalidade Local, entendido como ligações oriundas da Área Local em que está compreendida a Sede do órgão e suas Seccionais para telefones fixos nestas mesmas áreas.

3.2.7. Serviço Telefônico FIXO – MÓVEL, na modalidade Local, entendido como ligações oriundas da Área Local em que está compreendida a Sede do órgão e suas Seccionais, para telefones móveis nestas mesmas áreas.

3.2.8. Serviço Telefônico FIXO – FIXO, na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinadas a telefones fixos compreendidos por códigos nacionais (DDD).

3.2.9. Serviço Telefônico FIXO – MÓVEL, na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinadas a telefones móveis compreendidos por códigos nacionais (DDD).

3.3. DO SOFTPHONE

3.3.1. A solução deve contemplar as licenças de Softphone.

3.3.2. Deve ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada e utilizar obrigatoriamente o protocolo SIP.

3.3.3. A Contratante poderá utilizar a qualquer momento telefones ou softwares, de qualquer fabricante, integrados ao sistema de telefonia IP, incluindo smartphones, tablets, etc. desde que operando protocolo SIP-RFC3261.

3.3.4. Possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10, Windows 11, iOS 10 ou superior e Android 10 ou superior.

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

3.3.6. Permitir ao usuário ter a capacidade de monitorar em seu cliente *softphone* o estado de presença dos contatos da organização (integrados a solução) e que utilizem o mesmo *softphone*.

3.3.7. Permitir que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como “ocupado”. 3.3.8. Deve suportar transferência de chamadas.

3.3.8. Deve suportar retenção de chamada.

3.3.9. Deve suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela e transferência de arquivos.

3.4. DAS FACILIDADES DOS RAMAIS

3.4.1. Cada licença de ramal deverá permitir o uso simultâneo de no mínimo 3 (três) dispositivos, podendo ser telefones IP e/ou *softphone*, de forma que uma ligação direcionada para o ramal toque simultaneamente em todos os dispositivos, bem como o usuário possa gerar ligações de seu ramal em qualquer um dos dispositivos.

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

3.4.3. Deve possuir distinção de classes de autorização de chamadas por ramal, como por exemplo: Chamadas Locais, DDD, DDI, Celular e Internacionais, conforme a autorização dada a cada usuário.

3.4.4. Deve possuir plano de numeração flexível com possibilidade de numeração dos ramais de no mínimo 8 (oito) dígitos.

3.4.5. Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR).

3.4.6. Deverá permitir que, no caso de uma chamada de entrada DDR para um ramal ocupado, possa ser enviado para outro ramal. A chamada somente deverá ser encaminhada para outro ramal do mesmo grupo após intervalo configurável de espera.

3.4.7. O sistema de telefonia deverá bloquear a entrada de chamadas originadas de números externos específicos, sendo possível ao administrador do sistema bloquear um número específico ou uma faixa de números.

3.4.8. As ligações entre terminais de mesma localidade deverão ocorrer com discagem direta de ramal a ramal, sendo a sinalização e o controle da chamada administrada pelo Sistema de Telefonia IP Centralizado.

3.4.9. A solução deve suportar usuários simultâneos, escalável com a simples adição de ramal e número no sistema.

3.4.10. Deve permitir a programação de ramais em grupo, operando sob busca automática, de forma que possam ser chamados através de um único número chave.

3.4.11. Os ramais deverão realizar as seguintes funções básicas de um PABX:

3.4.12. Chamada em espera: consiste no envio de um tom audível a um assinante em conversação, informando que existe a tentativa de se estabelecer outra conexão com seu número de ramal. Através de determinados procedimentos, o usuário chamado pode reter a ligação em curso e atender à segunda ligação ou realizar outras atividades, por exemplo, uma audioconferência.

- 3.4.13. Captura de chamada: permite ao usuário capturar chamadas destinadas a qualquer outro ramal.
- 3.4.14. Consulta e transferência: permite que a chamada destinada a um determinado ramal seja transferida para outro.
- 3.4.15. Não perturbe: consiste no encaminhamento de todas as chamadas dirigidas ao ramal para o atendimento em uma máquina anunciadora que avisa da programação efetuada.
- 3.4.16. Desvio condicional de chamada: transferência a um ramal definido, independente da condição.
- 3.4.17. Desvio de chamada: que deve ocorrer se o ramal não for atendido, estiver ocupado ou indisponível.
- 3.4.18. Softphone: O ramal fixo deve permitir a utilização de um *softphone* em computador ou dispositivo móvel.
- 3.4.19. Smartphone: o ramal fixo deve permitir a utilização de um *smartphone*.
- 3.4.20. Rediscagem: permite discar o último número chamado.
- 3.4.21. Plano de chamadas: deve permitir que a administração configure diferentes perfis de chamada de entrada/saída.
- 3.4.22. Log de chamadas: possibilidade de se visualizar o histórico de ligações realizadas, perdidas e recebidas.
- 3.4.23. Retorno de chamada: permite retornar a chamada de seu aparelho mesmo que ela não tenha sido atendida.
- 3.4.24. Identificador de Chamada: deverá possuir Identificador de Chamadas para 100% dos atendimentos, apresentando o número no display dos aparelhos telefônicos IP e nos *softphones*.
- 3.4.25. Conferência de chamadas: duas ou mais pessoas.
- 3.4.26. Caixa postal.
- 3.4.27. Discagem rápida.

3.5. DAS GRAVAÇÕES DE CALL CENTER

- 3.5.1. A solução deverá contemplar a possibilidade de gravação de ligações para, ao menos, 5 (cinco) ramais.

3.5.2. Capacidade de realização de gravação de chamadas telefônicas de maneira autônoma pelo usuário de cada terminal telefônico e *softphone* (tanto para smartphone quanto para desktop). A gravação deverá informar o início da gravação aos interlocutores por mensagem de áudio do próprio sistema. O conteúdo deverá ser gravado em formatos comuns de áudio, possuindo os seguintes atributos: data, hora e identificação do código de acesso de origem.

3.5.3. Os recursos de gravador de voz deverão ser controláveis pelo usuário, a partir de concessão da facilidade pelos administradores do sistema.

3.5.4. A gravação de chamadas deverá ocorrer em formatos comuns de áudio, tais como: MP3, MP4, OGG ou variantes superiores. Este recurso deve informar (por mensagem de áudio do próprio sistema) aos interlocutores que a gravação foi iniciada.

3.5.5. O espaço para armazenamento das gravações das chamadas telefônicas ficará a cargo da empresa contratada, cujo tamanho mínimo deverá ser de 50GB.

3.6. DA UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)

3.6.1. A solução deverá contar com uma Unidade de Resposta Audível (URA), com o objetivo de permitir que o sistema atenda as ligações e, através de uma gravação, oriente o usuário a digitar funções e assim encaminhar sua ligação para o setor ou ramal selecionado.

3.6.2. A URA da Solução de PABX Virtual em Nuvem deve possuir sistema de autoatendimento eletrônico com as seguintes características:

3.6.3. Permitir criação de árvore de atendimento URA.

3.6.4. Deve permitir fazer o atendimento automático utilizando uma mensagem de boas-vindas, menu de navegação com a seleção através de 1 dígito DTMF.

3.6.5. Deve permitir, no mínimo, 10 (dez) menus de navegação distintos, com mensagens personalizadas para cada um dos menus.

3.6.6. O menu deve possuir pelo menos 2 (dois) níveis, sendo menu principal e pelo menos 1 (um) submenu.

3.6.7. Deve permitir que toda sua configuração possa ser feita através do sistema da unidade de autoatendimento.

3.6.8. A árvore de menus do autoatendimento deve ser montada associando usuários/terminais que fazem parte de um mesmo Código Nacional (DDD) ou terminais Fixos ou Móveis a um Número Virtual de atendimento.

3.6.9. Deve permitir configuração de mensagem que oriente sobre o horário de atendimento da contratante ou demais informações em período que este encontre-se fechado ou em recesso, a serem configurados via portal de administração do serviço.

- 3.6.10. Deve permitir menus distintos de horário comercial, após expediente e feriados.
- 3.6.11. Deverá ser possível configurar a funcionalidade de música em espera ou mensagem institucional, nas seguintes situações:
- 3.6.12. Quando uma chamada é colocada em espera.
- 3.6.13. Quando uma chamada é transferida.
- 3.6.14. Quando uma chamada é estacionada.
- 3.6.15. Quando uma chamada estiver em uma fila de espera.
- 3.6.16. Deve permitir que além das opções do Menu principal, que seja possível a opção de retornar para o Menu Anterior.
- 3.6.17. Os anúncios de áudio devem ser gerenciados via portal de administração do serviço, com possibilidade de carga de substituição (upload) de trechos de áudio.
- 3.6.18. A URA deverá ser compartilhada entre a Sede e suas 24 (vinte e quatro) Seccionais, a serem definidas pela contratante, de forma a permitir o atendimento e direcionamento automático das ligações.
- 3.6.19. A URA deverá permitir a inserção de gravações a serem utilizadas e inserção de textos a serem reproduzidos por voz de assistente virtual de uso livre, cabendo a contratante a escolha pela forma de uso.
- 3.6.20. O fornecimento dos textos e gravações a serem utilizadas na URA correrá por conta da contratante, devendo a contratada orientar quanto à personalização dos textos para melhor uso possível da ferramenta.
- 3.6.21. O sistema de autoatendimento deverá contar com formação de fila de atendimento quando todos os ramais do grupo de atendimento estiverem ocupados, informando o tempo de fila para os usuários e/ou posição de atendimento.
- 3.6.22. Durante o tempo em que o usuário estiver aguardando, a critério da contratante, mensagens institucionais ou músicas em formato digital poderão ser reproduzidas.
- 3.6.23. A URA deverá contar com recurso que permita o encaminhamento de chamadas para o ramal interno desejado como alternativa ao atendimento automático.
- 3.6.24. Permitir elaboração de relatório com estatísticas referentes as opções selecionadas na URA.
- 3.6.25. Permitir que os dados computados na base de dados da URA sejam exportados para formato .CSV ou XLS.

3.6.26. Fornecer interface gráfica para configuração da URA.

3.6.27. A distribuição de recursos, como fonte de música em espera, transferência de chamadas, deverá ser possível entre os sites que compõem a solução, inclusive aqueles com DDD diverso.

3.6.28. Permitir configuração de mensagem que oriente sobre o horário de atendimento da contratante ou demais informações em período que este encontre-se fechado ou em recesso.

CLÁUSULA QUARTA – DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO E GESTÃO

4.1. A solução deverá possuir interface de gerenciamento WEB, em português do Brasil e compatibilidade com os navegadores: Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox, em suas versões atualizadas.

4.2. Todo o gerenciamento e operação do sistema deverão ser disponibilizados através de interface WEB, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais. A ferramenta de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de usuários, definindo níveis de acesso a cada perfil.

4.3. A solução deverá contemplar sistema de gestão que permita gerenciar os quantitativos de ligações, ramais, extrair relatórios e demais funcionalidades especificadas neste Termo de Referência.

4.4. Deve possuir gestão e configuração centralizada, permitindo a ativação de facilidades e serviços realizados por administradores, não permitindo que usuários sem autorização possam alterar configurações sensíveis.

4.5. Deverá suportar a gestão de tarifação, ainda que o plano de telefonia contemple pacote de minutos ilimitados, de todos os ramais instalados na solução por unidades da contratante.

4.6. Contas somente poderão ser controladas por usuários autorizados, devendo o acesso ao sistema ser realizado por meio de autenticação que permita a identificação do usuário.

4.7. Permitir a criação de perfis diferenciados de acesso, com permissões por usuário.

4.8. Não poderá haver custo adicional por licença de usuário e/ou ramal, para acessos de consulta às informações fornecidas pelo sistema.

4.9. Permitir a associação do usuário a um ou mais ramais e/ou um ou mais grupos de gestão.

4.10. Possibilitar o controle de histórico de utilização de cada ramal por usuário.

CLÁUSULA QUINTA – DOS RELATÓRIOS

5.1. Relatórios flexíveis e personalizáveis, com informações de identificação de usuários, ramais (origem e

destino das ligações), tempo e data de cada chamada, horário de início e fim de cada chamada, centro de custo, grupo de usuário e relatórios de tráfego (de entrada ou de saída, tráfego por rota ou ramal).

5.2. O sistema deverá permitir o envio dos relatórios para cada usuário cadastrado ou para o gestor do centro de custo.

5.3. Os relatórios devem permitir a observação de dados de tráfego, de tal forma que possibilite a medição e registros diários, relatório na hora e dia de maior movimento, em forma de relatórios específicos para análise de uso, ocupação de troncos e ramais, duração de chamadas e avaliação do nível de serviço em períodos pré-determinados.

5.4. Possibilidade de criação de novos relatórios sem onerar a Contratante.

CLÁUSULA SEXTA – DO TREINAMENTO

6.1. Antecipadamente ao início da utilização do sistema, deverão ser previstos pelo menos os seguintes treinamentos:

6.2. Treinamento coletivo para todos os funcionários, tendo como objetivo capacitar os usuários a utilizar a solução de acordo com as funcionalidades disponíveis. O treinamento deverá ser realizado de forma remota, sem qualquer ônus para a contratante.

6.3. Treinamento para a equipe técnica do sistema, tendo como objetivo a capacitação na utilização das ferramentas administrativas da solução.

6.4. Treinamento para gravação de mensagens para a URA.

6.5. Deverá ser entregue em formato digital material com o conteúdo do treinamento ministrado.

6.6. Os períodos e horários de realização dos treinamentos serão definidos pela Contratada em conjunto com a Contratante.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO SUPORTE TÉCNICO E DA MANUTENÇÃO

7.1. A Contratada será responsável, durante todo o período da contratação, por realizar a manutenção preventiva e corretiva de todo o sistema.

7.2. O início da prestação do serviço de suporte técnico e manutenção será a partir do recebimento da solução.

7.3. Os chamados poderão ser abertos via telefone, e-mail ou sistema de chamados.

7.4. Deverão ser observados um nível mínimo de 99,8% de disponibilidade para conectividade e 99,5% de

disponibilidade para hardware e sistemas operacionais.

7.5. A Contratada deverá manter o serviço de suporte técnico disponível para abertura e acompanhamento de chamados em tempo integral 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano), inclusive sábados, domingos e feriados, conforme tabela abaixo:

CRITICIDADE	TEMPO	DESCRIÇÃO
Alta	4 Horas	Caracterizado pela perda de serviço. Estão incluídos como criticidade alta, mas não são exclusivos: - Não recebe ou não realiza nenhuma chamada de ramais.
Média	8 Horas	Não causa a perda imediata de serviço do cliente, porém, degrada a qualidade do serviço ofertado. Estão incluídos como criticidade média, mas não são exclusivos: - Falhas no processamento de qualquer tipo de chamadas acima de 80% dos ramais.
Baixa	24 Horas	São condições menores que não afetam o serviço e não tem impacto na qualidade de serviço ofertado. Estão incluídos como criticidade baixa, mas não são exclusivos: - Qualquer falha que impossibilite a utilização dos serviços de forma pontual. - Não completamento de chamadas para determinados números.

7.6. Os prazos acima relacionados serão computados a partir do momento de abertura do chamado pelo funcionário do Contratante a central de suporte da Contratada.

7.7. Uma vez feito o contato, a Contratada terá os prazos estabelecidos acima para dar uma solução à ocorrência, conforme seu grau de severidade.

7.8. A Contratada deve garantir que ao Contratante efetue um número ilimitado de chamados de suporte durante a vigência do contrato para suprir suas necessidades de utilização, sem ônus adicional para a contratante.

7.9. A Contratada deve fornecer ao Contratante número de telefone (fixo ou celular) que possibilite ligações emergenciais para o suporte técnico ou gestor, para fins de atendimento em situações em que os meios tradicionais (E-mail, Web ou “Call Center”) não atendam a urgência da situação.

7.10. A Contratada deve ainda fornecer ao Contratante acesso a pelo menos 3 (três) pessoas autorizadas em escalonamento para abertura e acompanhamento de chamados de suporte emergencial via telefone fixo ou celular.

7.11. Na abertura de cada chamado técnico deve ser emitido um registro contendo informações detalhadas do chamado.

CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do Contratante:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e

seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

8.1.3. 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;

8.1.4. 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;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de nota fiscal no que pertine 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 14.133/2021](#);

8.1.6. Efetuar o pagamento ao Contratado no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;

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

8.1.8. Cientificar a Consultoria Jurídica para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.1.9. Solicitar a substituição de qualquer profissional integrante das equipes de trabalho cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados inadequados, prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios pelo CRF-SP.

8.1.10. Exercer a fiscalização dos serviços através de comissão/servidores especialmente designados, verificando se no desenvolvimento dos trabalhos, estão sendo cumpridos os serviços e especificações previstas no edital, no termo de referência, na proposta e no contrato, de forma satisfatória, e documentando as ocorrências;

8.1.11. Manter equipe interna à disposição do Contratado para acompanhamento, participação em reuniões (presenciais ou via teleconferência), fornecimento de informações e esclarecimentos quanto às diretrizes do trabalho;

8.1.12. Convocar o Contratado, quando julgar necessário, para reunião, informando-a previamente, com antecedência mínima de 72 hrs (setenta e duas horas), da data, da hora e do local dessa reunião, podendo realizá-la por meio de teleconferência, a fim de evitar qualquer custo adicional ao Contratado.

8.1.13. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

8.1.14. Prestar as informações e os esclarecimentos que solicitados pelo Contratado, quando necessários à execução do objeto.

8.1.15. Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial quanto à aplicação de sanções e alterações do mesmo.

8.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes deste contrato e em 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. A Contratada obriga-se a:

9.2.1. Fornecer o objeto contratado, conforme especificado, sempre da melhor qualidade, bem como, a solucionar qualquer defeito que ocorra, resultante de má qualidade na prestação dos serviços;

9.2.2. Cumprir as condições e prazos dispostos no edital;

9.2.3. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo Contratante, quanto à execução dos serviços contratados e dos itens fornecidos;

9.2.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II, da Lei nº 14.133/2021](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.2.5. Ressarcir os eventuais prejuízos causados ao Contratante ou terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas por seus empregados ou prepostos na execução dos serviços ou na entrega dos itens contratados;

9.2.6. Responsabilizar-se por todas as despesas diretas ou indiretas, tais como laudos, vistorias, salários, transportes, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, indenizações e quaisquer outras despesas que forem devidas aos seus empregados ou prepostos, no desempenho dos serviços contratados;

9.2.7. Cumprir rigorosamente toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados;

9.2.8. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990);

9.2.9. Comunicar ao Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

9.2.10. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas,

todas as condições que culminaram em sua habilitação e qualificação na fase da licitação, mantendo-se devidamente regularizada e apta à contratação com entidades públicas, devendo manter em situação regular e com prazo de validade em vigor os seguintes documentos, que podem ser solicitados a qualquer tempo pelo Contratante.

i - Regularidade Trabalhista (Certidão Negativa de Débito Trabalhista ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa);

ii - Regularidade Fiscal Federal (Receita Federal do Brasil – Certidão conjunta/FGTS e INSS); e

iii - Regularidade Fiscal Municipal (Receita Municipal/Distrital).

9.2.11. NÃO apresentar, tanto para o CNPJ da Contratada, como para o CPF do sócio majoritário, sanção que impeça a contratação com entidades públicas registradas no:

i - SICAF;

ii - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (CGU);

iii - Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ;

iv - Cadastro de Licitantes inidôneos do Tribunal de Contas da União - TCU.

9.2.12. Substituir qualquer profissional integrante das equipes de trabalho cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados inadequados, prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios pelo CRF-SP.

9.2.13. 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 14.133/2021](#).

9.2.14. Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial quanto à aplicação de sanções e alterações do mesmo.

9.2.15. Designar preposto, com poderes para decidir e para representá-la nas tratativas relativas ao contrato, acompanhamento das reclamações e providências decorrentes da má execução dos serviços, incluindo aquelas em atraso ou não atendidas pelo suporte técnico (item 7.9), devendo disponibilizar número de telefone fixo e/ou celular e endereço de e-mail para formalização das demandas. O preposto designado deverá estar disponível para atendimento das demandas do Contratante em dias úteis e durante o horário comercial;

9.2.16. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por

cento) do valor inicial atualizado do contrato ([art. 125 da Lei nº 14.133/2021](#)).

CLÁUSULA DÉCIMA – DO SIGILO, DA SEGURANÇA E DO TRATAMENTO DAS OPERAÇÕES E DADOS PESSOAIS

10.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados pessoais ou sensíveis, informações, documentos, sejam tais informações tangíveis ou não, orais ou escritas, bem como imagens ou vídeos, armazenados em meio físico, mídia eletrônica ou ainda qualquer outro meio, que a ela venham ser confiados ou que venha ter acesso em razão do contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros estranhos a este contrato. A manutenção deste sigilo perdurará por 100 (cem) anos, no mínimo, após o término dos serviços contratados, em observância ao artigo 31, §1º, da Lei nº 12.527/2011. Caso se verifique a quebra de sigilo das informações disponibilizadas pelo CRF-SP, serão aplicadas as penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021 e no contrato, sem prejuízo das sanções penais cabíveis contidas na Lei nº 13.709/2018 e da comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

10.2. A Contratada deverá fornecer no prazo de 15 dias úteis ao gestor do contrato todas as informações relacionadas ao tratamento de dados, isto é, a todo e qualquer ato que abranja a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração, incluindo eventuais cessões a terceiros, dos dados dos empregados da autarquia, de forma que o Contratante analise a adequação e a necessidade, além de outros princípios contidos na Lei nº 13.709/2018.

10.3. Caso o Contratante ou qualquer dos seus empregados entenda que há inobservância aos princípios e diretrizes contidos na Lei nº 13.709/2018, determinará a readequação ou restrição dos dados dos seus empregados, no prazo de 05 dias úteis, sob pena de aplicação das sanções contidas no presente contrato, sem prejuízo de comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

10.4. A Contratada será responsável, seja a título de dolo ou culpa, por qualquer vazamento dos dados dos empregados da autarquia a que der causa, nos termos da Lei nº 13.709/2018 e do Código Civil.

10.5. A Contratada deverá disponibilizar ao gestor do contrato, no ato da assinatura deste contrato, as informações e o contato dos CONTROLADOR, OPERADOR E ENCARREGADO DE DADOS, para fins de eventuais adequações aos ditames da Lei Geral de Proteção de Dados, a pedido do Contratante.

10.6. Toda e qualquer adequação deverá ser atendida no prazo de 05 dias úteis, sob pena de aplicação das sanções contidas neste contrato, sem prejuízo de outras previstas na Lei nº 13.709/2018, além da comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA SUBCONTRATAÇÃO

11.1. É expressamente vedada a subcontratação total ou parcial do objeto deste contrato, sob pena de rescisão contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – ALTERAÇÃO SUBJETIVA

12.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que

sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

13.1. Não obstante o Contratado seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, ao CRF-SP é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, por funcionário indicado, podendo para isso:

13.1.1. Acompanhar os serviços que serão executados pelo Contratado, em qualquer de suas fases, sem prévia comunicação.

13.1.2. Promover as diligências necessárias de forma a acompanhar a execução do contrato;

13.1.3. Tomar a decisão final em todos e quaisquer assuntos relativos ao objeto contratado, levando-se em conta a experiência, opiniões e sugestões do Contratado;

13.1.4. Observar para que durante toda a vigência do contrato, seja mantida a compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificações exigidas na contratação.

13.2. É assegurada ao Contratante a faculdade de exigir, a qualquer tempo, do Contratado, documentação que comprove o correto e tempestivo pagamento de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais decorrentes da execução deste contrato.

13.3. A fiscalização e acompanhamento dos serviços prestados pelo Contratado serão feitos pelo Departamento de Suprimentos e Serviços, que reclamará junto ao representante ou preposto indicado a regularização das eventuais falhas ou irregularidades que forem verificadas, comunicando à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência, tudo sem prejuízo das penalidades que se mostrarem cabíveis.

13.4. Nos termos do [art. 117 da Lei nº 14.133/2021](#), será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos serviços, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

13.4.1. O recebimento dos serviços será realizado em conformidade com o estabelecido na [Portaria CRF-SP nº 42, de 18 de setembro de 2023](#).

13.5. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o [art. 120 da Lei nº 14.133/2021](#).

13.6. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente

envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

13.7. A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato ([Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º](#)).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação estão consignadas no orçamento para o exercício 2024 e correrão à conta de Serviços de Comunicação em Geral – Elemento de despesa: 6.2.2.1.1.01.04.04.005.005.

14.2. Sempre que a vigência do contrato ultrapassar a vigência dos respectivos créditos orçamentários, será providenciada dotação orçamentária própria para cobertura do período subsequente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

15.1. O presente contrato de prestação de serviços por tempo determinado terá vigência pelo período de 12 (doze) meses, **com início em 17 de fevereiro de 2025 e término em 16 de fevereiro de 2026**, prorrogável por até 10 anos, na forma dos [artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021](#).

15.1.1. 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.

15.1.2. A contagem do prazo de vigência terá como termo inicial a data determinada pela administração em sua minuta, e encerrará no dia anterior à data inicial do ano seguinte.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PREÇO E PAGAMENTO

16.1. O valor mensal da contratação é de **R\$ 2.200,00 (dois mil e duzentos reais)**, perfazendo o valor total estimado de **R\$ 26.400,00 (vinte e seis mil e quatrocentos reais)**, conforme tabela abaixo:

TELEFONIA FIXA (STFC) NA MODALIDADE DE PABX VIRTUAL EM NUVEM				
ITEM	QUANT	DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	12 Meses	135 Unidades - Licenças para uso de ramais comuns	R\$ 1.080,00	R\$ 12.960,00
	12 Mese	5 Unidades - Licenças para uso de ramais Call Center	R\$ 1.000,00	R\$ 12.000,00
	12 Meses	5 Unidades - Solução de gravações de Call Center	R\$ 100,00	R\$ 1.200,00
	12 Mese	1 Unidade - Solução de URA multinível com no mínimo 10 níveis.	R\$ 20,00	R\$ 240,00

16.2. O pagamento será realizado após a completa execução dos serviços e/ou entrega dos itens (PÓS-

PAGO), no prazo máximo de até 21 (vinte e um) dias, contados a partir do recebimento da nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, creditada em conta bancária da Contratada, mediante atesto do departamento gestor do contrato.

16.2.1. Caso seja devolvida por qualquer irregularidade quanto ao atesto ou documental/fiscal novo prazo de 21 (vinte e um) dias será contado a partir de sua reapresentação, sem qualquer ônus para o Contratante, independentemente da data de vencimento.

16.3. Nos termos do item 1, do Anexo VIII - A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017 e da Instrução Normativa SEGES/ME nº 98/2022, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

16.3.1. Não produziu os resultados acordados.

16.3.2. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida.

16.3.3. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

16.4. A nota fiscal poderá ser substituída por fatura ou documento equivalente, observada a legislação aplicável.

16.5. No campo para descrição na nota fiscal o Contratado deverá informar os dados bancário para depósito, fazendo constar o banco, número da agência e conta corrente ou poupança, caso o Contratado opte por esta forma de pagamento.

16.5.1. Em caso de pagamento via boleto, a empresa deverá observar as retenções previstas nos subitens abaixo.

16.6. Para emissão da nota fiscal, o Contratado deverá observar a legislação fiscal vigente e suas alterações subsequentes, especialmente a [Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012](#), e suas alterações, que dispõe sobre a retenção de tributos e contribuições nos pagamentos efetuados pelas pessoas jurídicas que menciona a outras pessoas jurídicas pelo fornecimento de bens e serviços, devendo fazer constar no campo próprio da nota fiscal os percentuais de descontos e retenções.

16.6.1. Caso a empresa seja optante pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Simples Nacional), de que trata o [art. 12 da Lei Complementar nº 123/2006](#), em relação às suas receitas próprias, deverão, juntamente com a nota fiscal para pagamento, apresentar devidamente preenchido o Anexo IV da instrução Normativa a que se refere o item anterior.

16.7. Além do disposto acima, o Contratado também deverá observar a [Lei Complementar nº 116/2003](#), relativa ao Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISS), bem como observar os regulamentos do município correspondente no qual a empresa é prestadora de serviços, bem como no município do estabelecimento tomador dos serviços (ou seja, do município da unidade contratante) para que as notas fiscais sejam devidamente escrituradas e o recolhimento ocorra em conformidade às disposições legais, considerando o prazo constante do item 16.2, devendo o mesmo considerar também o vencimento do

recolhimento do referido imposto e fazer o percentual correspondente constar do campo próprio da nota fiscal.

16.7.1. No caso de prestação de serviços, sujeitos à retenção de ISS, a nota fiscal que não for entregue ao Contratante dentro do próprio mês da prestação, deve ser entregue até o 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente, sob pena de arcar com os ônus decorrentes, conforme disposto no subitem abaixo.

16.7.2. Caso o Contratado não observe o prazo para recolhimento do ISS e o término da contagem do prazo disposto no subitem acima ultrapasse o prazo para recolhimento do mesmo, o valor de possíveis penalidades, multas e afins, serão abatidos do valor líquido a ser pago à empresa, não sendo o Contratante onerado com tais custos de forma alguma.

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

16.8.1. A Administração deverá analisar a documentação descrita no item 16.8 a fim de: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

16.8.2. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

16.9. 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 o Contratado 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 o Contratante.

16.10. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser entregue na forma digital (nota fiscal eletrônica), via SEI – Sistema Eletrônico de Informações, por meio do cadastro de usuário externo (https://www.crfsp.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12947). Excepcionalmente, mediante justificativa e aprovação da Administração Pública, o envio do documento será admitido o envio por e-mail ou físico, para o Departamento de Tecnologia da Informação – DTI, localizado na Rua Capote Valente, 487, 2º andar, Jardim América, CEP: 05.409-001, São Paulo / SP, nos dias úteis, no horário das 08h30 horas às 17h30, impreterivelmente, podendo ser recusado a entrega caso não seja cumprido o horário determinado.

16.11. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)	$I = (6 / 100) / 365$	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
----------	-------------------------	---

16.12. O Contratante efetuará o pagamento o objeto contratado somente ao Contratado, vedada sua negociação com terceiros.

16.13. Caso ocorra, serão abatidos do valor da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente devido ao Contratado, os custos com deslocamentos, hospedagens e afins, de advogado e preposto do Contratante para defesa em ações trabalhistas diversas, propostas por funcionários do Contratado.

16.13.1. Somente não será aplicada à Contratada a providência descrita no subitem acima caso elabore a respectiva defesa ou medida judicial cabível, mediante substabelecimento, submetendo-a obrigatoriamente ao crivo do Contratante.

16.14. O CRF-SP é considerado consumidor final e, portanto, deverá a Contratada obedecer ao fixado no artigo. 155, § 2º, inciso VII, da Constituição Federal do Brasil.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - REAJUSTE

17.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrealizáveis no prazo de um ano contado do orçamento estimado, datado de 21/10/2024.

17.2. 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/IBGE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

17.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

17.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

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

17.7. 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.

17.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – GARANTIA DE CONTRATAÇÃO

18.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos [artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021](#).

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#), o contratado que:

- a) Der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) Der causa à inexecução total do contrato;
- d) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) Praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) Praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).

19.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- i. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133/2021](#));
- ii. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133/2021](#));
- iii. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133/2021](#)).

iv. **Multa:**

1. Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

i. **Exclusivamente** para atraso nos prazos estabelecidos na tabela do item 7.5, referente ao suporte técnico e manutenção, a multa terá os seguintes percentuais:

a) Criticidade Alta: 1% (um por cento) sobre o valor da parcela, por hora de atraso;

b) Criticidade Média: 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parcela, por hora de atraso;

c) Prioridade Baixa: 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da parcela, por hora de atraso;

2. Compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução parcial do objeto.

3. Compensatória de 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto.

4. Na aplicação da multa, serão aplicadas as devidas correções monetárias mediante uso do índice INPC/IBGE, levando-se em conta o mês do fato gerador como data inicial, e o último índice divulgado como data final, no momento da aplicação da penalidade, nos termos do artigo 16, §4º da [Portaria CRF-SP nº 03/2024](#).

19.3. A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133/2021](#))

19.4. Todas as sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133/2021](#)).

19.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133/2021](#))

19.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133/2021](#)).

19.4.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

19.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do [art. 158 da](#)

[Lei nº 14.133/2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

19.6. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133/2021](#)):

a) A natureza e a gravidade da infração cometida;

b) As peculiaridades do caso concreto;

c) As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) Os danos que dela provierem para o Contratante;

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

19.7. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133/2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846/2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei ([art. 159](#)).

19.8. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133/2021](#)).

19.9. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161, da Lei nº 14.133/2021](#)).

19.10. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133/2021](#).

19.11. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução [Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022](#).

19.12. A aplicação das sanções previstas neste edital realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante, observando-se o procedimento previsto na [Portaria CRF-SP nº 03/2024](#).

CLÁUSULA VIGÊSIMA – EXTINÇÃO CONTRATUAL

20.1. O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

20.2. O contrato pode 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 14.133/2021](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

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

20.2.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

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

20.3. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

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

20.3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

20.3.3. Indenizações e multas.

20.4. 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 14.133/2021](#)).

CLÁUSULA VIGÊSIMA PRIMEIRA – CASOS OMISSOS

21.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei [nº 14.133/2021](#), 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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – ALTERAÇÕES

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

22.2. 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), na forma do [art. 125 da Lei nº](#)

22.3. 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 14.133/2021.](#)

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – ORIENTAÇÕES ANTICORRUPÇÃO

23.1. Na execução do presente contrato é vedado ao Contratante e a Contratada e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor, e/ou fiscal seu:

a) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

b) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente contrato;

c) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

d) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente contrato; ou

e) De qualquer maneira fraudar o presente contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do *U.S. Foreign Corrupt Practices Act* de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente contrato.

23.2. Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – PUBLICAÇÃO

24.1. Incumbirá ao Contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133/2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527/2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724/2012](#), observando as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

24.2. O Contratado tem ciência que em razão do [art. 7º, §3º, da Lei nº 13.709/2018](#), os dados pessoais contidos neste instrumento serão divulgados no portal da transparência do CRF-SP e, se necessário, em outros sistemas utilizados pela autarquia, independentemente de autorização prévia.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – FORO

25.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária de São Paulo 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 14.133/2021](#).

E, por estarem assim justas e contratadas, assinam as partes o presente instrumento, por meio eletrônico, juntamente com as testemunhas, para que se produzam os necessários efeitos legais.

ASSINADO POR:

Marcelo Polacow Bisson - Presidente

Danyelle Cristine Marini - Diretora Tesoureira

José Rubens Martins Affonso Cavalari – Sócio Administrador

APROVADO POR:

Fabiane Souza dos Santos - Coordenadora - DTI

Leandro Funchal Pescuma - OAB/SP nº 315.339 - Consultoria Jurídica

TESTEMUNHADO POR:

Karen Eumann Cavalari - Operadora JRC Telecomunicações Ltda

Elizabeth Adaniya - Coordenadora - DLC



Documento assinado eletronicamente por **Leandro Funchal Pescuma, Procurador**, em 12/12/2024, às 10:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Elizabeth Adaniya, Coordenadora**, em 12/12/2024, às 16:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fabiane Souza dos Santos, Coordenadora**, em 12/12/2024, às 17:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Polacow Bisson, Presidente do Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo**, em 13/12/2024, às 11:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Danyelle Cristine Marini, Tesoureira do Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo**, em 13/12/2024, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **José Rubens Martin Affonso Cavalari, Usuário Externo**, em 16/12/2024, às 11:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Karen Eumann Cavalari, Usuário Externo**, em 16/12/2024, às 12:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida clicando [aqui](#) informando o código verificador **0358237** e o código CRC **64071F02**.
