



### PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 006/2018 PREGÃO ELETRÔNICO N.º 004/2018

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA CESSÃO DE USO DE SOFTWARE / SISTEMA DE ATENDIMENTO ON-LINE (CHAT), UTILIZANDO SERVIDOR DA EMPRESA CONTRATADA, INCLUINDO A MANUTENÇÃO E O SUPORTE TÉCNICO, PARA CONVERSA COM VISITANTES DO SITE DO CRF-SP, COM NO MÍNIMO 8 (OITO) PONTOS DE ATENDIMENTO SIMULTÂNEO, NO IDIOMA PORTUGUÊS**

#### LICITAÇÃO EXCLUSIVA PARA ME, EPP E SOCIEDADE COOPERATIVA

De ordem do Sr. Presidente do Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo CRF-SP, Autarquia Federal, instituído pela Lei nº 3.820/1960, C.N.P.J 60.975.075/0001-10, por intermédio de seu pregoeiro instituído pela Portaria CRF-SP nº 01, de 01 de março de 2017, torna público, para conhecimento de quantos possam interessar, que se fará realizar licitação na modalidade de "PREGÃO ELETRÔNICO", do tipo "MENOR PREÇO", que será regida pelo disposto na Lei nº 8.666/1993 e na Lei nº 10.520/2002, nos Decretos nº 3.555/2000, nº 5.450/2005, nº 8.538/2015, e na Lei Complementar nº 123/2006, de acordo com as disposições que seguem:

#### 1. DO OBJETO

- 1.1. A presente licitação tem por finalidade a "Contratação de empresa para cessão de uso de software / sistema de atendimento on-line (CHAT), utilizando servidor da empresa contratada, incluindo a manutenção e o suporte técnico, para conversa com visitantes do site do CRF-SP, com no mínimo 8 (oito) pontos de atendimento simultâneo, no idioma português", em conformidade com o OBJETO – ANEXO I.

#### 2. DO DIA, HORA E LOCAL DO CERTAME

- 2.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio da *Internet*, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases, dirigida pelo pregoeiro designado, a ser realizada de acordo com a legislação mencionada no preâmbulo deste Edital conforme indicado abaixo:

**ENDEREÇO ELETRÔNICO:** [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)

**DATA:** 22/05/2018.

**HORÁRIO:** 10:30.

**UASG:** 389461.

- 2.2. Ocorrendo decretação de feriado ou qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, ela será, automaticamente, transferida para o primeiro dia útil subsequente ao ora fixado.
- 2.3. Todas as referências de tempo no Edital, no Aviso e durante a Sessão Pública observarão obrigatoriamente o **horário de Brasília – DF** e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

#### 3. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAR

- 3.1. A presente licitação é destinada, **EXCLUSIVAMENTE**, à participação de microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos do artigo 48, I, da Lei Complementar nº 123/2006 e Decreto nº 8.538/2015, bem como de sociedades cooperativas, nos termos do artigo 34, da Lei nº 11.488/2007.



- 3.1.1. A empresa deverá providenciar o registro de sua condição de microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa em campo próprio do SICAF (porte da empresa) e, ainda, quando do envio eletrônico da proposta, ter optado, em campo próprio do sistema eletrônico, pelos benefícios da Lei Complementar nº 123/2006 e, no caso das sociedades cooperativas, da Lei nº 11.488/2007.
- 3.1. Poderão participar desta licitação todos os interessados, devidamente cadastrados e habilitados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos do § 1º do artigo 1º do Decreto 3.722/2001, pertencentes ao ramo de atividade pertinente ao objeto da licitação, e que comprovem possuir os requisitos mínimos de qualificação para a execução dos serviços, em especial os relativos à prova de habilitação jurídica, prova de qualificação técnica e prova de regularidade fiscal e trabalhista.
- 3.1.1. Será concedido tratamento favorecido para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual (MEI), nos limites previstos da Lei Complementar nº 123/2006.
- 3.1.2. As empresas não cadastradas no SICAF e que tiverem interesse em participar deste pregão deverão providenciar o seu cadastramento e sua habilitação junto a qualquer Unidade Cadastradora dos órgãos da Administração Pública, até o terceiro dia útil anterior à data do recebimento das propostas (Parágrafo único do artigo 3º do Decreto nº 3.722/2001);
- 3.2. A participação neste certame implica a aceitação de todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.
- 3.3. Não será permitida a participação neste certame das empresas:
- Cuja falência tenha sido decretada, estejam sob concordata, recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores ou dissolução;
  - Que estejam com seu cadastro no SICAF suspenso ou cancelado;
  - Que tenham sido suspensas de licitar ou estejam impedidas de contratar com o Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo;
  - Que tenham sido declaradas inidôneas por qualquer órgão ou entidade das Administrações Públicas Federal, Estadual ou Municipal, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;
  - Que tenham em seu quadro empregados menores de 18 (dezoito) anos efetuando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou, ainda, empregados com idade inferior a 16 (dezesesseis) anos efetuando qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;
  - Constituídas em forma de consórcio;
  - Cujos estatutos ou contratos sociais não incluam o objeto deste Pregão; e
  - Estrangeiras que não estejam devidamente constituídas no Brasil.



#### 4. DA REPRESENTAÇÃO E CREDENCIAMENTO

- 4.1. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br).
- 4.2. O credenciamento do licitante dependerá de registro atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, que também será requisito obrigatório para sua habilitação.
- 4.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para a realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.
- 4.4. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua exclusiva responsabilidade, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao CRF-SP qualquer responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros, devendo o licitante comunicar formalmente ao provedor do sistema qualquer irregularidade quanto ao uso da senha.

#### 5. DA CONEXÃO COM O SISTEMA E ENVIO DAS PROPOSTAS

- 5.1. A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento da Proposta de Preços, o que ocorrerá a partir da divulgação da licitação até a abertura da sessão do Pregão, informada no item 2.1 do Edital, exclusivamente por meio do sistema eletrônico.
- 5.2. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo suas propostas e seus lances como firmes e verdadeiros.
- 5.3. Incumbirá ao licitante, ainda, acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 5.4. Como requisito para a participação no Pregão, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento, concordância e atendimento às exigências de habilitação previstas no edital e seus anexos.
- 5.5. O licitante deverá declarar, em campo próprio do Sistema, sob pena de inabilitação, que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de dezesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos.
- 5.6. As microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP), para participar do certame e usufruir dos benefícios concedidos pela Lei Complementar nº 123/2006 e na Lei nº 11.488/2007, no caso das sociedades cooperativas, deverão declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, a sua condição de ME ou EPP.
  - 5.6.1. A utilização dos benefícios concedidos pela Lei Complementar nº 123/2006 por licitante que **não se enquadra na definição legal reservada a essas categorias, configura fraude ao certame, sujeitando-a à aplicação de penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União,**



além de ser descredenciada do SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais.

- 5.6.2. O CRF-SP, considerando o teor do Acórdão TCU nº 298/2011 – Plenário, poderá adotar procedimentos complementares, mediante diligência, tais como solicitação de demonstrativos contábeis ou quaisquer outros documentos que julgue necessários, a fim de ratificar o atendimento, pelos licitantes, das exigências da Lei Complementar nº 123/2006 e do Decreto nº 8.538/2015.
- 5.7. A proposta de preços assinada e digitalizada do licitante vencedor, contendo as especificações detalhadas do objeto, deverá ser formulada e enviada, atualizada em conformidade com o último lance ofertado, num prazo máximo de 02 (duas) horas após o encerramento da etapa de lances, por convocação do Pregoeiro pelo Sistema Eletrônico (“Convocação de Anexo”).
- 5.7.1. A proposta de preços assinada e digitalizada referente à habilitação **SOMENTE** poderá ser remetida por meio de mensagem para o endereço: [licitacoes@crfsp.org.br](mailto:licitacoes@crfsp.org.br), ou por meio do fac-símile (11) 3067-1478 – Ramal 1302, nos seguintes casos:
- a) por **solicitação do Pregoeiro**, para fins de agilizar o envio da documentação à área técnica do CRF-SP, sem prejuízo da disponibilização pelo Sistema Eletrônico; ou
  - b) se **comprovada** a inviabilidade de envio pelo Sistema Eletrônico, sendo **insuficiente** para tal comprovação a mera alegação do participante. Nesta hipótese, será providenciado, em momento posterior, o uso da funcionalidade “Convocar Anexo”, de forma que a documentação seja inserida no Sistema Eletrônico e, assim, fique à disposição dos demais licitantes.
    - i. a conexão ao sistema é de responsabilidade da participante, não sendo admitida a alegação de qualquer problema com aquela como justificativa para impossibilidade de envio da documentação, em conformidade com o item 5.3. deste edital.
- 5.7.1.1. Na hipótese de envio por fac-símile, os originais deverão ser apresentados, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir do registro da adjudicação do objeto, ao Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo – CRF-SP – Departamento de Licitações e Contratos, sito na Rua Capote Valente, 487 – 3º andar – Jardim América – CEP 05409-001 – São Paulo/SP, em dias úteis, no horário das 08h30 às 17h30.
- 5.7.2. Dentro do prazo de 02 (duas) horas, poderão ser remetidos, por iniciativa do licitante, tantos quantos forem os documentos complementares ou retificadores afetos à sua proposta de preços. Na hipótese de a proposta já ter sido incluída no Sistema Eletrônico, faz necessário que o licitante formalize ao Pregoeiro, via mensagem, chat, e-mail ou fac-símile, o desejo de envio de nova documentação. Nesse caso, o Pregoeiro fará novo uso da funcionalidade “Convocar Anexo”.
- 5.7.3. A fim de aplicar o princípio da isonomia entre os licitantes, após transcorrido o prazo de 02 (duas) horas, não serão considerados, para fins de análise, sob qualquer alegação, o envio da proposta de preço ou de qualquer outro documento complementar ou retificador ou que deveria ter sido remetido juntamente com a proposta, sendo realizado, pelo Pregoeiro, o registro da não aceitação da proposta, e a convocação do próximo licitante.



- 5.7.4. A proposta comercial será preenchida em conformidade com modelo constante no Anexo II deste edital, e deverá, ainda, conter:
- a) Preços unitários e total do objeto, em algarismos e por extenso (havendo discordância entre os preços unitário e total, prevalecerão os primeiros, e entre os valores expressos em algarismos e por extenso, serão considerados estes últimos, devendo o Pregoeiro proceder às correções necessárias). Entretanto, para fins de apresentação das propostas e lances no Sistema Eletrônico, será considerado o Preço Unitário de cada Item;
  - b) Prazo de validade, **não inferior a 60 (sessenta) dias corridos**, a contar da data de sua apresentação. Na ausência de indicação expressa do prazo de validade, considerar-se-á tacitamente indicado o prazo de 60 dias;
  - c) Nome do banco, o código da agência e o número da conta corrente da empresa, para fins de pagamento;
  - d) Declaração expressa de que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas, frete, tributos e demais encargos, de qualquer natureza, incidentes sobre o objeto deste Pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título.
  - e) Assinatura do administrador ou representante legal com poderes para tal, constante do contrato social (ou similar), ou procurador, mediante apresentação de procuração válida e vigente, conferindo poderes para tal representação, devendo o documento estar assinado por representante legal, nas mesmas condições supramencionadas.
- 5.7.5. Quando do registro das propostas no Sistema Eletrônico, os licitantes deverão observar a orientação estabelecida pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no sentido de se incluir o detalhamento do objeto ofertado no campo “Descrição Detalhada do Objeto”, inclusive marca e modelo.
- 5.8. A apresentação da proposta implicará na plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.
- 5.9. O Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ, indicado nos documentos da proposta de preço, deverá ser do mesmo estabelecimento do licitante que participou da sessão pública.
- 5.10. Serão desclassificadas as propostas que não atendam às exigências do presente edital e seus anexos, que sejam omissas ou que apresentem irregularidades insanáveis ou defeitos capazes de dificultar o julgamento, bem como que apresentarem **preços manifestamente inexequíveis**.
- 5.10.1. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do parágrafo 3º do art. 43, da Lei 8.666/1993, para efeito de comprovação de sua inexecuibilidade podendo adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:
- a) Questionamentos à proponente para apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexecuibilidade;



- b) Pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;
  - c) Verificação de outros contratos que o proponente mantenha com a administração ou com a iniciativa privada;
  - d) Verificação de notas fiscais dos produtos ou serviços adquiridos pelo proponente.
- 5.11. No caso da licitação possuir mais de um grupo, o licitante não está obrigado a cotar todos eles, porém, em cada grupo ofertado deverão estar incluídos todos os respectivos itens que o compõem, sob pena de desclassificação.
- 5.12. Não será levada em consideração proposta que contenha vantagem não prevista neste edital, inclusive aquela caracterizada por valor baseado nas ofertas dos demais licitantes.
- 5.13. É facultada à Administração, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta, nos termos do artigo 43, § 3º, da Lei nº 8.666/93.
- 5.14. Incumbirá ao licitante, ainda, acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

### 6. DA RECEPÇÃO E DIVULGAÇÃO DAS PROPOSTAS

- 6.1. A partir da data e horário previsto no subitem 2.1 deste edital, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas e início da etapa de lances.
- 6.2. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
- 6.2.1. Não será admitida a desistência da proposta ou do lance, após o INÍCIO ou o ENCERRAMENTO da fase de lances.
  - 6.2.2. No caso do licitante desistir do lance ofertado, ficará sujeito à aplicação das sanções previstas no item 15 deste Edital.

### 7. DA FORMULAÇÃO DE LANCES

- 7.1. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do recebimento desses e de seus respectivos valores e horários de registro.
- 7.2. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e suas regras de aceitação, contendo cada lance **no máximo 02 (duas) casas decimais**, relativas à parte dos centavos, **sob pena de exclusão do lance**.
- 7.3. **Durante a fase de lances, não serão aceitos pedidos para exclusão de lances dados equivocadamente.**



- 7.4. Cada licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.4.1. Em observância às disposições inseridas na IN SLTI/MP nº 03, de 04/10/2013, o intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a 20 (vinte) segundos e o intervalo entre os lances em geral não poderá ser inferior a 03 (três) segundos.
- 7.4.2. Os lances enviados em desacordo com o subitem 7.4.1 serão excluídos automaticamente pelo sistema eletrônico.
- 7.5. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.6. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante detentor do lance.
- 7.7. No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 7.7.1. O Pregoeiro, quando possível, dará continuidade a sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
- 7.7.2. Quando a desconexão persistir por tempo **superior a 10 (dez) minutos**, a sessão do Pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.
- 7.8. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro, ficando a cargo do sistema eletrônico encaminhar aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de **até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado**, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 7.9. Após o encerramento da etapa de lances, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.
- 7.10. Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado para a contratação.
- 7.11. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 7.11.1. Caso o lance vencedor esteja acima do valor estimado, o licitante será convocado, pelo “chat” do sistema, para negociar o valor do lance, e, em caso de não atendimento à convocação dentro do prazo estipulado pelo Pregoeiro, de no mínimo 15 (quinze) minutos, o licitante poderá ser desclassificado do certame, sendo convocado o próximo colocado para a negociação. Tal regra será aplicada subsequente e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de empresa que atenda proposta que atenda a este Edital e seus anexos.



### 8. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

- 8.1. O Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado, obtido por meio de pesquisa de mercado.
- 8.2. Confirmada a aceitabilidade da proposta, o Pregoeiro divulgará o resultado do julgamento do preço, procedendo à verificação da habilitação do licitante, conforme as disposições deste edital e seus anexos.
- 8.3. A classificação das propostas será pelo critério de **MENOR PREÇO**, representado pelo **MENOR PREÇO TOTAL (ANUAL)**, observados os **PREÇOS UNITÁRIOS (MENSAL)**, **obtidos por meio de pesquisa de mercado**.
  - 8.3.1. Em conformidade com o disposto no Acórdão do TCU n.º 2080/2012-Plenário, a disponibilização aos licitantes das informações afetas ao(s) preço(s) unitário(s) e global estimados dar-se-á **apenas após a fase de lances**, sendo facultado aos licitantes sua consulta no processo administrativo físico, conforme item 18.13 do edital.
  - 8.3.2. O preço do item será utilizado na análise dos valores ofertados pelo licitante, para fins de aceitação ou não da proposta comercial.
- 8.4. Se a proposta ou o lance de menor preço não for aceitável, ou se o licitante não atender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e as condições de habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que satisfaça às condições e exigências constantes no Edital e seus anexos.
  - 8.4.1. Ocorrendo a situação referida neste subitem, o Pregoeiro poderá negociar com o licitante para que seja obtida melhor proposta.
  - 8.4.2. No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

### 9. DA HABILITAÇÃO

- 9.1. Encerrada a etapa de lances da sessão pública e a negociação, o licitante detentor da melhor proposta ou lance encaminhará ao CRF-SP a documentação referente à habilitação, assinada e digitalizada, no prazo máximo de 02 (duas) horas, por convocação do Pregoeiro pelo Sistema Eletrônico ("Convocação de Anexo").
  - 9.1.1. A documentação assinada e digitalizada referente à habilitação **SOMENTE** poderá ser remetida por meio de mensagem para o endereço: [licitacoes@crfsp.org.br](mailto:licitacoes@crfsp.org.br), ou por meio do fac-símile (11) 3067-1478 – Ramal 1302, nos seguintes casos:
    - a) por **solicitação do Pregoeiro**, para fins de agilizar o envio da documentação à área técnica do CRF-SP, sem prejuízo da disponibilização pelo Sistema Eletrônico; ou
    - b) se **comprovada**, e não somente por alegação da participante, a inviabilidade de envio pelo Sistema Eletrônico, sendo que, nesta hipótese, será providenciado, em momento





posterior, o uso da funcionalidade “Convocar Anexo”, de forma que a documentação seja inserida no Sistema Eletrônico e, assim, fique à disposição dos demais licitantes.

- i. a conexão ao sistema é de responsabilidade da participante, não sendo admitida a alegação de qualquer problema com aquela como justificativa para impossibilidade de envio da documentação, em conformidade com o item 5.3. deste edital.

9.1.1.1. Na hipótese de envio por fac-símile, os originais deverão ser apresentados, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir do registro da adjudicação do objeto, ao Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo – CRF-SP – Departamento de Licitações e Contratos – Rua Capote Valente, 487 – 3º andar – CEP 05409-001 – São Paulo/SP, em dias úteis, no horário das 08h30 às 17h30.

9.1.2. Dentro do prazo de 02 (duas) horas poderão ser remetidos, por iniciativa do licitante, tantos quantos forem os documentos complementares ou retificadores afetos à sua documentação de habilitação. Caso a proposta já conste no Sistema Eletrônico, faz-se necessário que o licitante formalize ao Pregoeiro, via mensagem, chat, e-mail ou fac-símile o desejo de envio de nova documentação. Nesse caso, o Pregoeiro fará novo uso da funcionalidade “Convocar Anexo”.

9.1.3. Em atenção ao princípio da isonomia entre os licitantes, após transcorrido o prazo de 02 (duas) horas, não serão considerados, para fins de análise, sob qualquer alegação, o envio de documentos de habilitação ou de qualquer outro documento complementar ou retificador ou que deveria ou poderia ter sido enviado dentro do prazo acima estipulado, sendo realizado, pelo Pregoeiro, o registro da inabilitação, e a convocação do próximo licitante.

9.1.4. Na hipótese prevista no subitem 9.1.1, a documentação remetida via mensagem (e-mail) ou fac-símile deverá corresponder exatamente àquela inserida no Sistema Eletrônico. O envio de documento não inserido no Sistema Eletrônico resultará na sua desconsideração, para fins de análise por parte da área técnica, salvo na hipótese de pedido expresso do licitante, formalizado dentro do prazo de 02 (duas) horas, para a inclusão de tal documentação, situação na qual será aplicado o mesmo procedimento previsto no subitem 9.1.2, qual seja, o novo uso, pelo Pregoeiro, da funcionalidade “Convocar Anexo”.

9.2. A habilitação dos licitantes vencedores será verificada “on-line” no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores - SICAF, após a análise, julgamento e aceitação da proposta.

9.2.1. Caso algum ou todos os documentos presentes no SICAF estejam vencidos, o licitante deverá apresentá-los em conjunto com os demais aqui previstos, em situação regular e com prazo de validade em vigor na data da abertura das propostas.

9.2.2. Para efeito do disposto no item 9.2.1, são documentos necessários:

9.2.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

9.2.2.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive



aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

- 9.2.2.3. Certidão de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
- 9.2.2.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 9.2.2.5. Certidão de Regularidade com a Fazenda Estadual da licitante, expedida pelo órgão competente, mediante a apresentação da certidão negativa ou positiva com efeito negativa de Débitos Tributários da Dívida Ativa do Estado;
- 9.2.2.6. Certidão de Regularidade com a Fazenda Municipal da licitante, expedida pelo órgão competente, mediante a apresentação das certidões negativas ou positivas com efeito negativa a seguir descritas, caso não sejam unificadas:
  - a) Certidão sobre Tributos Mobiliários;
  - b) Certidão sobre Tributos Imobiliários.
- 9.2.3. Caso o licitante seja isento de tributos estaduais ou municipais, deverá fazer prova de sua condição, mediante declaração do órgão competente.
- 9.2.4. Caso os documentos listados no item 9.2.2 não apresentem prazo de validade expreso, considerar-se-á o prazo de 6 (seis) meses contados de sua emissão.
- 9.2.5. Em conformidade com o artigo 43 da Lei Complementar nº 123/2006, as microempresas e as empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para a comprovação de sua regularidade fiscal e trabalhista, podendo se valer do SICAF, conforme o item 9.2 deste edital. Caso a documentação (seja aquela apresentada pelo Licitante, caso aquela presente no SICAF) apresente restrições, será assegurado à Licitante o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da administração pública, para regularização da documentação, para pagamento ou parcelamento do débito e para emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.
  - 9.2.5.1. A não-regularização da documentação, no prazo previsto no item 9.2.5 do Edital, implicará na inabilitação da licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação ou revogar a licitação.
  - 9.2.5.2. A prorrogação acima, dentre outras hipóteses, não será concedida quando houver urgência na contratação ou prazo insuficiente para o empenho, devidamente justificado.



9.3. Durante a análise dos documentos de habilitação, o pregoeiro realizará consulta para a verificação de eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) da Corregedoria Geral da União (CGU), através do endereço eletrônico <http://www.portaltransparencia.gov.br/ceis/>, aplicando, se o caso, o disposto no artigo 1º e seguintes da Portaria CGU nº 516, de 15 de março de 2010. A tela de consulta será impressa e arquivada nos autos do processo administrativo;
- c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça, por meio de consulta ao site [http://www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);
- d) Cadastro de Licitantes inidôneos do Tribunal de Contas da União, por meio de consulta ao site <http://portal.tcu.gov.br/responsabilizacao-publica/licitantes-inidoneas/licitantes-inidoneas.htm>;

9.4. Devendo, ainda, apresentar os seguintes documentos:

#### 9.4.1. **Habilitação jurídica**

- a) No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- b) No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
- c) No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;
- d) No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;
- e) No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

#### 9.4.2. **Qualificação técnica**

- a) Atestado(s) de Capacidade Técnica (declaração ou certidão), fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, declarando ter a empresa licitante aptidão para o fornecimento de materiais e/ou prestação de serviços pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto deste Pregão;



- i - A licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do atestado fornecido, podendo apresentar, dentre outros documentos, cópia das notas fiscais, cópia do contrato que deu suporte à contratação, ordens de compra ou serviço, contatos da empresa contratante (e-mail, telefone, celulares etc.), endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

#### 9.4.3. Qualificação econômico-financeira

- a) Certidão Negativa de Falência ou Concordata ou, se for o caso, Certidão de Recuperação Judicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de emissão não excedente a 90 (noventa) dias da data de apresentação da proposta de preço.

#### 9.4.4. Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte

- a) Certidão simplificada, declaração ou documento similar, expedido pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove o enquadramento do licitante na categoria de Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP) na forma prevista no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/06.

- 9.5. Os documentos necessários à habilitação deverão ser apresentados em até 05 (cinco) dias úteis após a homologação no sistema, em original, por qualquer processo de cópia reprográfica, autenticada por tabelião de notas, ou por servidor da Administração, desde que conferido(s) com o original, ou publicação em órgão da imprensa oficial.

- 9.6. **Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento”, em substituição aos documentos requeridos no presente Edital.**

- 9.7. Se o licitante for matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz; caso seja filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente forem emitidos no nome da filial, no primeiro caso, ou da matriz, na segunda hipótese.

- 9.8. Serão inabilitadas as empresas que não atenderem ao item 9 deste Edital.

### 10. DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

- 10.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o edital, mediante petição a ser enviada exclusivamente para o endereço eletrônico [licitacoes@crfsp.org.br](mailto:licitacoes@crfsp.org.br), até às 18:00 horas do horário de Brasília/DF, ou ainda manifestada por escrito, dirigida ao Pregoeiro, e protocolada em via original, no horário das 08h30 às 17h30, em dias úteis, no Departamento de Atendimento do CRF-SP – Rua Capote Valente, 487, Térreo, São Paulo - SP.

- 10.1.1. O início do prazo referido no item 10.1 desconsiderará o dia da sessão pública, considerando o último dia do período.

- 10.1.2. Não serão conhecidas as impugnações enviadas por fax ou qualquer outro meio que não o previsto



no item 10.1, nem as apresentadas após o vencimento do prazo.

10.1.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos setores responsáveis pela elaboração do Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no **prazo de até 24 (vinte e quatro) horas**.

10.1.4. Acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

### 11. DOS RECURSOS

11.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal de microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa, se for o caso, será concedido o prazo de 30 (trinta) minutos, contados da abertura da fase recursal, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

11.1.1. Em havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

11.1.2. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

11.1.3. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

11.1.4. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de 03 (três) dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros 03 (três) dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.2. O recurso contra a decisão do Pregoeiro terá efeito suspensivo, no tocante ao item ao qual o recurso se referir, inclusive quanto ao prazo de validade da proposta, o qual somente recomeçará a contar quando da decisão final da autoridade competente.

11.3. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.4. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.

11.5. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no Departamento de Licitações e Contratos do CRF-SP – Rua Capote Valente, 487 – 3º andar – São Paulo/SP, em dias úteis, no horário das 08h30 às 17h30. Não serão reconhecidos os recursos interpostos enviados por fac-símile, e-mail ou por qualquer outro meio que não pelo sistema eletrônico, nem aqueles com os respectivos prazos legais vencidos.

### 12. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO



- 12.1 A adjudicação do objeto deste certame será viabilizada pelo Pregoeiro sempre que não houver recurso.
- 12.2 A homologação da licitação é de responsabilidade da autoridade competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto ao licitante vencedor, pelo Pregoeiro, ou, quando houver recurso, pela própria autoridade competente.

### 13. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 13.1. A despesa decorrente da contratação do objeto deste pregão correrá à conta de Serviço de Manutenção e Atualização de Software – Elemento de despesa: 6.2.2.1.1.01.04.04.005.008 do orçamento de 2018.

### 14. DO PAGAMENTO

- 14.1. O pagamento será feito após a completa execução dos serviços, a contar do recebimento da nota fiscal, creditada em conta bancária da licitante, no prazo de 21 (vinte e um) dias, mediante atesto do departamento gestor do contrato. 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.
- 14.1.1. A nota fiscal poderá ser substituída por fatura ou documento equivalente, observada a legislação aplicável.
- 14.1.2. A nota fiscal deverá ser emitida, preferencialmente, na data da execução do serviço ou da entrega dos itens, para que não haja conflito na contagem dos prazos com relação a emissão e execução.
- 14.1.3. No campo para descrição na nota fiscal a empresa deverá informar os dados bancário para depósito, fazendo constar o Banco, número da Agência e Conta Corrente ou Poupança, caso a empresa opte por esta forma de pagamento. Em caso de pagamento via boleto, a empresa deverá observar as retenções previstas pelo item 14.1.4.
- 14.1.4. Para emissão da nota fiscal, a empresa vencedora deverá observar a legislação fiscal vigente e suas alterações subsequentes, especialmente a Instrução Normativa 1.234/2012 da Receita Federal, 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 (<http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=37200&visao=anotado>), devendo fazer constar no campo próprio da nota fiscal os percentuais de descontos e retenções.
- 14.1.5. 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 artigo 12 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 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.
- 14.1.6. Além do disposto no item 14.1.4, as empresas deverão também 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 14.1, devendo o mesmo considerar também o vencimento do recolhimento do referido imposto e fazer o percentual correspondente constar do campo próprio da nota fiscal.

14.1.6.1. 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 item 14.1.6.2.

14.1.6.2. Caso a CONTRATADA não observe o prazo para recolhimento do ISS e o término da contagem do prazo disposto no item 14.1.6.1 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.

14.1.7. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com as medições, mediante a apresentação dos originais da fatura, bem como de cópia atualizada do extrato do SICAF comprovando a situação regular da CONTRATADA.

14.1.7.1. Caso algum ou todos os documentos presentes no SICAF estejam vencidos, estes deverão ser apresentados nos termos do item 9.2 do Edital.

14.1.7.2. A não apresentação das comprovações mencionadas no item 14.1.7., assegura ao CONTRATANTE o direito de sustar o pagamento respectivo ou os seguintes.

14.2. No caso de eventuais atrasos, excetuando-se o previsto no item anterior, os valores serão corrigidos com base na variação *pro-rata-die* do INPC/IBGE, entre o dia do vencimento até a data da efetiva liquidação.

14.3. A nota fiscal deverá ser entregue no Departamento de Licitações e Contratos do CRF-SP, na Rua Capote Valente, 487 – 3º andar, no horário das 08h30 às 17h30 horas, impreterivelmente, podendo ser recusado a entrega caso não seja cumprido o horário determinado.

14.3.1. No caso da emissão de Nota Fiscal Eletrônica, deverá ser utilizado o e-mail: [licitacoes@crfsp.org.br](mailto:licitacoes@crfsp.org.br) para recebimento da cópia do documento.

14.4. **O CRF-SP efetuará o pagamento do objeto licitado somente a CONTRATADA, vedada sua negociação com terceiros.**

14.5. Não serão efetuados quaisquer pagamentos ao CONTRATADO enquanto perdurar pendência de liquidação de obrigações em virtude de penalidades, reembolso ou inadimplência contratual.

14.5.1. Serão abatidos do valor da fatura devido à CONTRATADA, os custos com deslocamentos, hospedagens e afins, de advogado e preposto do CONTRATANTE para defesa em ações trabalhistas diversas, propostas por funcionários da CONTRATADA.

14.5.2. Somente não será aplicada à CONTRATADA a providência descrita no item anterior caso elabore a respectiva defesa ou medida judicial cabível, mediante substabelecimento, submetendo-a



obrigatoriamente ao crivo do CONTRATANTE.

- 14.6. 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.

### 15. DAS PENALIDADES

- 15.1. Pela inexecução total ou parcial das obrigações decorridas deste pregão, o CONTRATANTE poderá, garantida prévia defesa, rescindir o contrato, caso o contratado venha a incorrer em uma das situações previstas no artigo 78 da Lei nº 8.666/93, e, segundo a gravidade da falta, poderão ser aplicadas ao LICITANTE/CONTRATADA inadimplente as seguintes penalidades cominadas no artigo 87 da lei supracitada:

- a) Advertência;
- b) Multa na importância de 15% (quinze por cento) sobre o valor global da proposta ou último lance ofertado, devidamente atualizado, em caso de descumprimento parcial do edital;
- c) Multa na importância de 30% (trinta por cento) sobre o valor global da proposta ou último lance ofertado, devidamente atualizado, em caso de descumprimento total do edital;
- d) Multa de 1% (um por cento) sobre o valor global contratado, devidamente atualizado, por dia corrido de atraso da prestação dos serviços ou entrega do bem, a ser cobrado pelo período máximo de 30 (trinta) dias de atraso;

- I - **EXCLUSIVAMENTE** para descumprimento do tempo máximo para início do atendimento dos serviços de manutenção e suporte técnico, conforme nível de severidade, a multa estabelecida será de:

Severidade	Descrição	Tempo máximo para início do atendimento	Multa
Emergencial	Falha no sistema, fora de operação, interrompido.	1 hora	2,5% (dois vírgula cinco por cento) sobre o valor global contratado, devidamente atualizado, <u>a cada 30 (trinta) minutos de atraso</u> , a ser cobrado pelo período máximo de 6 (seis) horas de atraso <sup>1</sup>
Mau Funcionamento	Falha intermitente em serviços suportados que torne o ambiente lento ou em pequenos grupos a operação está afetada, mas sem interrupção. Ajustes de configuração para liberação de acesso a sites restritos ou downloads de arquivos cuja extensões estejam bloqueadas.	2 horas	2,5% (dois vírgula cinco por cento) sobre o valor global contratado, devidamente atualizado, <u>por hora de atraso</u> , a ser cobrado pelo período máximo de 12 (doze) horas de atraso.





Atividade Remota Programada	Realização de manutenção preventiva, atualizações e atividades agendadas.	12 horas	1% (dois vírgula cinco por cento) sobre o valor global contratado, devidamente atualizado, <u>por hora de atraso</u> , a ser cobrado pelo período máximo de 30 (trinta) horas de atraso.
-----------------------------	---	----------	--

- e) Suspensão do direito de licitar por prazo a ser fixado segundo a graduação que for estipulada em função da natureza da falta;
- f) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos que determinaram sua punição, ou até que seja promovida a sua reabilitação pelo CONTRATANTE.
- 15.1.1. Diante da infração, é possível a cumulação de penalidades, conforme previsão do § 2º do artigo 87 da Lei nº 8.666/93, bem como apuração posterior de perdas e danos, caso sejam dimensionados em valor superior.
- 15.1.2. Os valores das multas referidas nas alíneas “b”, “c” e “d” do item anterior serão descontados de qualquer fatura ou crédito existente no CRF-SP, em favor do licitante vencedor. Caso a multa seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada administrativamente ou judicialmente;
- 15.1.3. Em caso de interposição de recurso pela empresa sancionada, o CRF-SP poderá reter os valores referentes às multas aplicadas enquanto pendente recurso de julgamento. Após julgamento, em caso de provimento o valor controvertido retido será pago à recorrente e em caso de desprovimento o valor será incorporado ao patrimônio do CRF/SP.
- 15.1.4. São hipóteses de descumprimentos contratuais ou editalícios, mas não somente: fazer declaração falsa, comportar-se de modo inidôneo, não manter a proposta, não assinar a Ata de Registro de Preços ou o contrato, quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, dentre outros a serem julgados pelo CONTRATANTE.
- 15.2. Em caso de aplicação de penalidade, a empresa será notificada e será concedido o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentação de defesa prévia. Em caso de manutenção da penalidade imposta, a empresa será notificada e facultado novo prazo de 05 (cinco) dias úteis para interposição de recurso.
- 15.2.1. As razões e eventuais contrarrazões deverão ser **protocoladas**, em via original, no horário das 08h30 às 17h30, em dias úteis, no Departamento de Atendimento do CRF-SP – Rua Capote Valente, 487 – Térreo – CEP 05409-001 – São Paulo/SP.
- 15.3. Nos termos do artigo 7º da Lei nº 10.520/02, se o licitante deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, sem prejuízo das multas previstas neste edital e das demais cominações legais, poderá ficar, pelo prazo de até 05 (cinco) anos:
- a) Impedido de licitar e contratar com a União, suas entidades e órgãos; e,



b) Se for o caso, descredenciado no SICAF pelos órgãos competentes.

- 15.4. A multa, definitivamente mantida após a análise de eventuais recursos, deverá ser recolhida no **prazo máximo de 10 (dez) dias corridos**, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pelo Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo – CRF-SP.

### 16. DA VIGÊNCIA E REAJUSTE DO CONTRATO

- 16.1. O prazo de vigência do contrato dar-se-á por um período de 12 (doze) meses, podendo este prazo ser prorrogado nos termos do Artigo 57 da Lei nº 8.666/93.
- 16.2. Os valores ofertados somente poderão sofrer reajuste após a periodicidade de 12 (doze) meses contados da data de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa se referir, ocasião em que será aplicado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), nos termos do artigo 40, inciso XI, da Lei nº 8.666/1993.

### 17. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 17.1. A presente licitação somente poderá vir a ser revogada por razões de interesse público decorrente de fato superveniente, devidamente comprovado, ou anulada, no todo ou em parte, por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.
- 17.2. A recusa injusta da empresa em assinar, aceitar, ou retirar o CONTRATO **ou o PEDIDO** dentro do prazo de 05 (cinco) dias, após a convocação do CRF-SP, ensejará à empresa a perda do direito à contratação, e caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades previstas no item 15 deste pregão.
- 17.3. O pregoeiro, no interesse da Administração, **poderá** relevar omissões puramente formais observadas na documentação e proposta, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometam a lisura da licitação, sendo possível a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.
- 17.4. Os proponentes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação **ou** inabilitação.
- 17.5. Ocorrendo a hipótese prevista no item 18.2, o objeto da presente licitação poderá ser adjudicado aos licitantes remanescentes, na ordem de classificação, e de acordo com as propostas apresentadas.
- 17.6. O recebimento das propostas pelo órgão não implica em nenhum direito ao proponente ou compromisso do CRF-SP.
- 17.7. Após o início ou encerramento da fase de lances, não caberá desistência por parte dos licitantes, conforme disposto no subitem 6.2.2 deste edital, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.



- 17.8. Conforme art. 19 do Decreto 5.450/2005, os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet pelo e-mail: [licitacoes@crfsp.org.br](mailto:licitacoes@crfsp.org.br).
- 17.9. A autoridade competente para determinar a contratação poderá revogar a licitação em face de razões de interesse público, derivadas de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado.
- 17.10. A anulação do procedimento licitatório induz à da ata e do contrato.
- 17.11. Na contagem de prazos estabelecidos no Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dia de expediente do CRF-SP.
- 17.12. Em caso de divergência, em qualquer fase da licitação, entre o valor expresso em número e, posteriormente, expresso por extenso, **será considerado válido o valor por extenso**, independente a quem seja mais benéfico, excetuados os casos de conduta dolosa;
- 17.13. É facultada aos interessados a consulta aos autos do processo administrativo, na Sede do Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo, no Departamento de Licitações e Contratos, situado na Rua Capote Valente, 487,6º andar, CJ 61, Jardim América, CEP 05409-001, São Paulo – SP, no horário das 08h30 às 17h30, com prévio agendamento por meio do telefone (11) 3067-1478, ou através do e-mail: [licitacoes@crfsp.org.br](mailto:licitacoes@crfsp.org.br), e mediante os seguintes procedimentos:
- a) Apresentação de solicitação para vistas, assinada pelo representante legal da empresa e acompanhado dos documentos de comprovação:
- I - Cópia do contrato social que conste o solicitante como representante legal da empresa; **ou**
- II - Procuração outorgada por pessoa investida dos necessários poderes para tanto, devidamente acompanhado do ato constitutivo da empresa ou outro documento equivalente, que autorize o credenciado a representar a empresa;
- 17.13.1. É vedado o agendamento de vistas para a data de abertura das propostas a fim de evitar tumulto e prejuízo ao certame.
- 17.13.2. Em caso de extração de cópias, a solicitação deve ser expressa nesse sentido e o custo será de responsabilidade do interessado.
- 17.14. Considerando o amplo acesso de todos os interessados aos autos do processo, não haverá fornecimentos de informação diversa da constante no edital ou complementar por qualquer meio de comunicação, seja telefone, fax, *e-mail* ou similar.
- 17.15. Os prazos previstos neste edital, salvo disposição expressa ou legal em contrário, serão contados em dias corridos, excluindo-se o dia do início e incluindo-se o último dia.



- 17.16. **Havendo divergências entre o código CATMAT ou a descrição do material do sistema COMPRASNET, com o apresentado neste Edital, prevalecerá à última, salvo disposição expressa do pregoeiro ou da Comissão Especial de Licitação.**
- 17.17. É expressamente vedada a subcontratação total do objeto deste Edital, sob pena de rescisão contratual.
- 17.17.1. Será permitida a subcontratação parcial, mediante avaliação da área técnica do CONTRATANTE.
- 17.18. A Pregoeira, durante a Sessão Pública, não efetuará qualquer contato com os licitantes que não seja no âmbito do Sistema Eletrônico "Comprasnet".
- 17.19. Fica eleito o foro da subseção judiciária de São Paulo (Justiça Federal) como único e competente para processar qualquer questão oriunda deste edital e do respectivo procedimento licitatório, bem como referentes ao contrato a que der origem, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Faz parte integrante deste instrumento convocatório:

- ❖ ANEXO I - Termo de Referência - Objeto;
- ❖ ANEXO II - Modelo de Proposta Comercial;
- ❖ ANEXO III - Modelo da Minuta do Contrato;

São Paulo, 29 de março de 2018.

---

**Elizabeth Adaniya**  
**Coordenadora do Departamento de Licitações e Contratos**



### ANEXO I

#### TERMO DE REFERÊNCIA (OBJETO) PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 006/2018 PREGÃO ELETRÔNICO N.º 004/2018

**JUSTIFICATIVA:** Disponibilizar aos usuários do CRF-SP, enquanto navegam no site, ferramenta de atendimento online, de baixo custo e alta eficiência para prestar esclarecimentos e tirar dúvidas sobre procedimentos e outros assuntos relacionados à profissão farmacêutica

**DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL PELO TERMO DE REFERENCIA E GESTÃO DO CONTRATO:** O conteúdo técnico da presente licitação é de responsabilidade do Departamento de Atendimento, representado pela Sra. Silmara Miranda Alves, sendo seus aspectos legais revisados e de responsabilidade do Departamento de Licitações e Contratos e pela Consultoria Jurídica, ficando o primeiro responsável pelo acompanhamento da execução do contrato e dos serviços contratados, bem como a notificar ao Departamento de Licitações e Contratos sobre os eventuais fatos ou vícios dos serviços, para a tomada de providências, sendo o presente documento assinado pelo respectivos representantes de cada departamento

#### 1. DO OBJETO

1.1 A presente licitação tem por finalidade a “Contratação de empresa para cessão de uso de software / sistema de atendimento on-line (CHAT), utilizando servidor da empresa contratada, incluindo a manutenção e o suporte técnico, para conversa com visitantes do site do CRF-SP, com no mínimo 8 (oito) pontos de atendimento simultâneo, no idioma português”, conforme abaixo:

##### 1.1.1. Recursos mínimos obrigatórios:

- 1.1.1.1. Aparência da janela do visitante personalizada: Deverá possibilitar a personalização do layout com a inserção de imagem a ser criada pelo CRF-SP;
- 1.1.1.2. Campos informados pelo visitante: Deverá possuir campos a serem preenchidos pelo visitante com nome, número do CRF e e-mail. Também deverá possibilitar a customização de campos cadastrais;
- 1.1.1.3. Fila de espera: Possibilidade automática do visitante ficar na fila de espera quando todos os atendentes estiverem ocupados. Deverá aparecer na tela do visitante qual a sua posição na fila de espera. Para o atendente deverá aparecer em sua tela quais os visitantes que estão na fila de espera;
- 1.1.1.4. Diálogo entre atendentes: Deverá permitir que os atendentes conversem entre si;
- 1.1.1.5. Redirecionamento de mensagens: Deverá permitir que os atendentes redirecionem visitantes para outros atendentes;
- 1.1.1.6. Acompanhamento dos atendimentos: Deverá possibilitar a visualização de quantos atendentes estão conectados, quantos estão em atendimento, quantos visitantes estão sendo atendidos e quantos estão na fila de espera;



- 1.1.1.7. Relatórios estatísticos: Deverá possibilitar, no mínimo, a emissão de relatórios estatísticos, tais como:
  - 1.1.1.7.1. Tempo médio dos atendimentos;
  - 1.1.1.7.2. Duração dos diálogos;
  - 1.1.1.7.3. Número de visitantes atendidos;
  - 1.1.1.7.4. Número de visitantes não atendidos;
  - 1.1.1.7.5. Número de visitante que passaram pela fila de espera;
  - 1.1.1.7.6. Número de visitantes que responderam a pesquisa de satisfação e resultados;
- 1.1.1.8. Visualização dos diálogos entre atendentes e visitantes e entre os atendentes: Deverá possibilitar a busca por data, nome do atendente e assunto;
- 1.1.1.9. Gerenciamento de contas de usuários: Deverá possibilitar a criação de, no mínimo, 50 (cinquenta) usuários, dando permissões de atendentes ou atendentes/administradores, sendo permitido 08 (oito) usuários em atendimento simultâneo;
- 1.1.1.10. Cadastro de respostas padronizadas frequentes: Deverá permitir criação de textos básicos de atendimento padrão com possibilidade de configuração pelo administrador;
- 1.1.1.11. Pesquisas de avaliação: Deverá possibilitar a criação de pesquisas de avaliação para que o visitante responda depois de ser atendido;
- 1.1.1.12. Avisos sonoros: Deverá possuir função de avisos sonoros;
- 1.1.1.13. Envio de diálogo por e-mail ao visitante: Deverá enviar automaticamente o diálogo ao e-mail informado pelo visitante, ao final da conversa;
- 1.1.1.14. Utilização em diversos sites: Deverá possibilitar a utilização do sistema em sites diferentes pelos mesmos atendentes, com suas próprias configurações de aparência, textos e departamentos;
- 1.1.1.15. Departamentos: Possibilidade de dividir o atendimento on-line em departamentos diferentes;
- 1.1.1.16. Compatibilidade com navegadores: O sistema deverá funcionar, tanto para a área do visitante quanto para a área do atendente, em diversos navegadores como Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Opera e Safari.
- 1.1.1.17. Formulário Off-line: Deverá possuir formulário para envio de dúvida caso o chat não esteja disponível.



### 1.1.2. Manutenção e suporte:

- 1.1.2.1. As operações de manutenção constituem na correção de erros ou defeitos constatados pela CONTRATANTE ou pela CONTRATADA que interfiram nas funcionalidades ou desempenho do sistema.
  - 1.1.2.2. Compreende-se como suporte os serviços de apoio e orientação quanto ao funcionamento do sistema, objeto desta cessão de uso.
  - 1.1.2.3. A CONTRATADA deverá prestar, ao longo da vigência do contrato, serviços de manutenção e suporte técnico da solução fornecida, os quais devem contribuir para assegurar a continuidade do pleno funcionamento da solução.
  - 1.1.2.4. A CONTRATADA deverá efetuar o atendimento à CONTRATANTE, no período de segunda-feira a sexta-feira, das 08h30 às 17h30.
  - 1.1.2.5. Para atendimento, a CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo, dois dos seguintes meios de acesso:
    - a) Atendimento telefônico fixo;
    - b) Atendimento via chat; ou
    - c) Atendimento via e-mail;
  - 1.1.2.6. Acordo de Nível Mínimo de Serviço Exigido
    - I - O objetivo deste Acordo de Nível Mínimo de Serviço Exigido é definir as responsabilidades e dependências entre a contratada e o CRF-SP para os serviços contratados.
    - II - Os acordos operacionais previstos neste documento não devem ter precedência nem limitar as respectivas obrigações e responsabilidades já descritas no contrato feito entre o CRF-SP e a contratada.
    - III - Este Acordo de Nível Mínimo de Serviço Exigido descreve como o CRF-SP e a contratada irão tratar seu relacionamento, para assegurar que os serviços serão corretamente entregues. Define os compromissos requeridos para a entrega dos serviços contratados.
- 1.1.2.6.1. Severidade
    - I - Os níveis abaixo devem ser observados para classificação de severidade na abertura de chamados ao Suporte Técnico, devendo ser registrados no momento do atendimento.



Severidade	Descrição	Tempo máximo para início do atendimento
Emergencial	Falha no sistema, fora de operação, interrompido.	1 hora
Mau Funcionamento	Falha intermitente em serviços suportados que torne o ambiente lento ou em pequenos grupos a operação está afetada, mas sem interrupção. Ajustes de configuração para liberação de acesso a sites restritos ou downloads de arquivos cuja extensões estejam bloqueadas.	2 horas
Atividade Remota Programada	Realização de manutenção preventiva, atualizações e atividades agendadas.	12 horas

II - A CONTRATADA permitirá que um técnico da equipe do CRF-SP possa realizar ajustes das permissões quanto aos acessos a sites e arquivos bloqueados aos usuários cujo objetivo é tornar a demanda destes serviços com agilidade. O CRF-SP ficará obrigado a comunicar a CONTRATADA quais alterações que realizar na solução.

III - Os prazos acima relacionados serão computados a partir do momento de abertura do chamado pelo funcionário do CRF-SP a central de suporte da CONTRATADA.

#### 1.1.2.6.2. Critérios para abertura de chamados técnicos

I - A CONTRATADA deverá prestar o serviço de suporte, em idioma português do Brasil.

II - A CONTRATADA deverá manter o serviço de suporte técnico, no período de segunda-feira a sexta-feira, das 08h30 às 17h30.

III - A CONTRATADA deverá garantir que o CRF-SP efetue um número ilimitado de chamados de suporte durante a vigência do contrato para suprir suas necessidades de utilização, sem ônus adicional para o CRF-SP.

IV - A CONTRATADA deverá fornecer ao CRF-SP um número de telefone que possibilite ligações para o suporte técnico, para fins de abertura e acompanhamento de chamados.

V - Na abertura de cada chamado técnico deverá ser emitido um registro contendo informações detalhadas do chamado.

VI - Uma vez feito o contato por este número de telefone, a contratada terá os prazos estabelecidos nos termos deste





Acordo de Nível de Serviços para dar uma solução à ocorrência, conforme seu grau de severidade.

1.1.3. Prazo para entrega / disponibilização da solução

1.1.3.1. O prazo total para entrega e disponibilização do software ofertado é de até 03 (três) dias úteis, após a assinatura do contrato.

## 2. DO SIGILO E SEGURANÇA DAS OPERAÇÕES E INFORMAÇÕES

2.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, 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 deverá perdurar por 30 (trinta) anos, no mínimo, após o término dos serviços contratados. Caso se verifique a quebra de sigilo das informações disponibilizadas pelo CRF-SP, serão aplicadas as penalidades previstas na Lei nº 8.666/93 e no contrato, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

## 3. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

3.1. Em cumprimento às suas obrigações, cabe à CONTRATADA, além das obrigações constantes da especificações técnicas, aquelas estabelecidas em lei, em especial as definidas nos diplomas federal e estadual sobre licitações.

3.2. A CONTRATADA obriga-se a:

- a) Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o contrato, sem prévia e expressa anuência do CONTRATANTE;
- b) Auxiliar a CONTRATANTE na realização da personalização e configuração do sistema, objeto cessão de uso;
- c) Fornecer orientações quanto ao funcionamento do sistema, a fim de que os atendentes possam utilizá-lo corretamente, tirar o máximo proveito da utilização do software durante sua utilização;
- d) Fornecer o objeto contratado, conforme especificado, sempre da melhor qualidade, bem como a solucionar qualquer defeito que ocorra resultante de má qualidade.
- e) Assumir inteira responsabilidade pela execução dos serviços contratados e efetuar os de acordo com as especificações constantes da proposta de preços, as disposições do instrumento convocatório e seus anexos, a boa técnica, as legislações e normas pertinente;
- f) Assumir a responsabilidade e o ônus pelo recolhimento de todos os impostos, taxas, tarifas, contribuições e emolumentos federais, estaduais e municipais, que incidam ou venham a incidir sobre o objeto do contrato a ser firmado e apresentar os respectivos comprovantes, quando solicitado pela CONTRATANTE.



- g) Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, em conformidade com as especificações técnicas, nos termos da legislação vigente.
- h) 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.
- i) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo dessa responsabilidade, a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento.
- j) Prestar os esclarecimentos desejados, bem como comunicar imediatamente ao CONTRATANTE, quaisquer fatos ou anormalidades que por ventura possam prejudicar o bom andamento ou o resultado final dos serviços.
- k) Comparecer, sempre que convocada, ao local designado pelo CONTRATANTE, por meio de pessoa devidamente credenciada, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, para exame e esclarecimentos de quaisquer problemas relacionados com os serviços contratados.
- l) Designar preposto para representá-la e responsável pelo acompanhamento das reclamações ou providências decorrentes da má execução dos serviços;
- m) Aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem em até 25% (vinte e cinco por cento), do valor inicial atualizado do contrato, sendo limitado em conformidade com o artigo 65, parágrafo 1º da Lei nº 8.666/93, entendendo-se como contrato todos os instrumentos mencionados no artigo 62, do mesmo diploma legal.

#### **4. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE**

4.1. Além das obrigações resultantes da observância da legislação vigente, são obrigações do CRF-SP:

- a) Exercer a fiscalização dos serviços através de 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.
- b) Comunicar a falta de cumprimento das obrigações ao encarregado da CONTRATADA e, se necessário, ao supervisor da área, para que as falhas possam ser corrigidas a tempo.
- c) Prestar à CONTRATADA e a seus representantes e funcionários, todas as informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados.
- d) Convocar a CONTRATADA para reuniões, sempre que necessário.
- e) Manter equipe interna à disposição da CONTRATADA para acompanhamento, participação em reuniões, fornecimento de informações e esclarecimentos quanto às diretrizes do trabalho;
- f) Encaminhar a liberação de pagamento das faturas da prestação de serviços aprovadas, correspondentes aos serviços efetivamente prestados pela CONTRATADA, no prazo pactuado,



mediante as notas fiscais/faturas, devidamente atestadas, comunicando à CONTRATADA, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de Administração e endereço de cobrança.

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

### **5. DA FISCALIZAÇÃO/CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

5.1. Não obstante a contratada 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:

- a) Acompanhar os serviços que serão executados pela CONTRATADA, em qualquer de suas fases, sem prévia comunicação.
- b) Promover as diligências necessárias de forma a acompanhar a execução do contrato;
- c) Tomar a decisão final em todos e quaisquer assuntos relativos ao objeto contratado, levando-se em conta a experiência, opiniões e sugestões da CONTRATADA;
- d) 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.
- e) Executar mensalmente a medição, descontando-se o valor devido, o equivalente à indisponibilidade dos serviços contratados e por motivos imputáveis à CONTRATADA, sem prejuízo das demais sanções disciplinares em contrato.

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

5.3. A fiscalização e acompanhamento dos serviços prestados pela CONTRATADA serão feitos pelo Departamento de Atendimento, 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.

### **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

6.1. O Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo reserva-se ao direito de anular a presente licitação a qualquer momento, a seu exclusivo critério, não cabendo nessa hipótese qualquer recurso ou indenização. Reserva-se ainda, ao direito de contratar parcialmente o objeto da presente Pregão Eletrônico, caso haja perda de interesse no objeto total.

São Paulo, 29 de março de 2018.

---

**Elizabeth Adaniya**  
**Coordenadora do Departamento de Licitações e Contratos**

**ANEXO II – PROPOSTA COMERCIAL****PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 006/2018  
PREGÃO ELETRÔNICO N.º 004/2018**

NOME/RAZÃO SOCIAL: \_\_\_\_\_  
ENDEREÇO: \_\_\_\_\_  
MUNICÍPIO: \_\_\_\_\_ ESTADO: \_\_\_\_\_  
CNPJ: \_\_\_\_\_ TELEFONE: \_\_\_\_\_  
E-MAIL: \_\_\_\_\_  
REPRESENTANTE LEGAL-NOME: \_\_\_\_\_  
CARGO/FUNÇÃO: \_\_\_\_\_

**DISCRIMINAÇÃO**

A presente licitação tem por finalidade a “Contratação de empresa para cessão de uso de software / sistema de atendimento on-line (CHAT), utilizando servidor da empresa contratada, incluindo a manutenção e o suporte técnico, para conversa com visitantes do site do CRF-SP, com no mínimo 8 (oito) pontos de atendimento simultâneo, no idioma português”, em conformidade com o OBJETO – ANEXO I.

ITEM	QUANT	ESPECIFICAÇÃO	VALOR MENSAL (PARA 08 PONTOS DE ATENDIMENTO)	VALOR TOTAL (ANUAL)
01	12 Meses	Contratação de empresa para cessão de uso de software / sistema de atendimento on-line (CHAT), utilizando servidor da empresa contratada, incluindo a manutenção e o suporte técnico, para conversa com visitantes do site do CRF-SP, com no mínimo 8 (oito) pontos de atendimento simultâneo, no idioma português, em conformidade com o OBJETO – ANEXO I.		

Declaramos que em nossos preços, estão incluídos todos os custos diretos e indiretos para perfeita execução dos serviços, inclusive, das despesas com autenticação de documentos e reconhecimento de firma em cartório, materiais e/ou equipamentos, mão-de-obra especializada ou não, equipamentos auxiliares, ferramentas, encargos da Legislação Social Trabalhista Previdenciária, da infortunistica do trabalho e responsabilidade civil por qualquer dano causado a terceiros, sem que nos caiba, em qualquer caso, direito regressivo em relação ao CRF-SP.

Declaramos, expressamente, para os devidos fins e efeitos de direito, sob as penalidades cabíveis, que inexistem qualquer fato superveniente impeditivo ou modificativo de suas condições, que a torne ou tornaria inabilitada para participar do supra mencionado certame, bem como que se compromete a declará-los na hipótese de sua ocorrência, nos termos do artigo 32, § 2º, da Lei Federal n.º 8.666/93.

Declaramos, expressamente, que nos sujeitaremos às normas do presente edital, bem como a Lei Federal n.º 8.666/93 - 8.883/94 e suas posteriores alterações.



**CRF-SP**

**Conselho Regional de Farmácia  
do Estado de São Paulo**

Rua Capote Valente, 487 – Jardim América - CEP 05409-001 – São Paulo – SP  
Fone (0..11) 3067-1450 – Fax (0..11) 3064-8973 – Home Page: <http://www.crfsp.org.br>

---

Declaramos, ainda, que temos pleno conhecimento de todos os aspectos relativos à licitação em causa e nossa plena concordância com as condições estabelecidas no edital.

**DADOS BANCÁRIOS:**

**Banco:** \_\_\_\_\_ **N.º da agência:** \_\_\_\_\_  
**Conta Corrente Pessoa Jurídica:** \_\_\_\_\_

VALIDADE DA PROPOSTA: \_\_\_\_\_ (Observando o item 5.7.4.b do Edital)

PRAZO DE PAGAMENTO: Conforme item 14. do Edital

São Paulo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_\_.

**Nome:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Assinatura:** \_\_\_\_\_

**Carimbo C.N.P.J.:** \_\_\_\_\_

---

Assinatura do representa legal e carimbo do CNPJ da empresa.  
Quando não for sócio/diretor figurante dos estatutos sociais, apresentar respectiva procuração.



### ANEXO III – MINUTA DO CONTRATO

**TERMO DO CONTRATO Nº CRT.\_\_\_\_/2018,  
RELATIVO À CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA  
CESSÃO DE USO DE SOFTWARE / SISTEMA DE  
ATENDIMENTO ON-LINE (CHAT), QUE ENTRE SI  
FAZEM O CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO E A EMPRESA**

O **Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo (CRF-SP)**, Autarquia criada pela Lei Federal nº 3.820, de 11 de novembro de 1960, inscrito no CNPJ/MF 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. Marcos Machado Ferreira**, brasileiro, [REDACTED] farmacêutico, portador da Cédula de Identidade RG nº [REDACTED], inscrito no CPF/MF sob o nº [REDACTED] e no CRF-SP sob o nº 32.635, e por sua Diretora Tesoureira, **Dra. Danyelle Cristine Marini de Moraes**, brasileira, [REDACTED] farmacêutica, portadora da Cédula de Identidade RG nº [REDACTED] inscrita no CPF/MF sob o nº [REDACTED] e no CRF-SP sob o nº 25.937, doravante simplesmente denominado **CONTRATANTE**, e do outro lado a empresa \_\_\_\_ [razão social]\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_ [CNPJ]\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_ [endereço completo]\_\_\_\_, representada por(ela) Sr.(a) \_\_\_\_ [nome completo]\_\_\_\_, \_\_\_\_ [nacionalidade]\_\_\_\_, \_\_\_\_ [estado civil]\_\_\_\_, \_\_\_\_ [profissão]\_\_\_\_, portador(a) da cédula de identidade RG nº \_\_\_\_, inscrito(a) no CPF/MF sob o nº \_\_\_\_, residente e domiciliado(a) à \_\_\_\_ [endereço completo]\_\_\_\_, a seguir denominada **CONTRATADA**, tem certo e ajustado o presente contrato, o qual se regerá pelas cláusulas e condições a seguir descritas, com inteira submissão às disposições legais que regem a espécie, especialmente à Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, cujo objeto foi adjudicado ao ora vencedor.

O presente contrato vincula-se ao edital, à proposta apresentada pela **CONTRATADA**, aos anexos de sua proposta e demais documentos apresentados, às disposições das Normas Regulamentadoras específicas, que independentemente de transcrição fazem parte integrante e complementar deste Contrato, no que não o contrariem.

Este contrato foi precedido de licitação, na modalidade **PREGÃO**, observados os dispositivos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000, e Decreto 5.450, de 31 de maio de 2005, e subsidiariamente, pela Lei 8.666, de 21 de junho de 1993.

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. A **CONTRATADA** foi julgada vencedora do Pregão Eletrônico nº 004/2018, anexo ao Processo Administrativo de nº 006/2018, tratando-se de empresa habilitada para cessão de uso de software / sistema de atendimento on-line (CHAT), utilizando servidor da empresa contratada, incluindo a manutenção e o suporte técnico, para conversa com visitantes do site do CRF-SP, com no mínimo 8 (oito) pontos de atendimento simultâneo, no idioma português”, conforme abaixo:

1.1.1. Recursos mínimos obrigatórios:

1.1.1.1. Aparência da janela do visitante personalizada: Deverá possibilitar a personalização do layout com a inserção de imagem a ser criada pelo CRF-SP;



- 1.1.1.2. Campos informados pelo visitante: Deverá possuir campos a serem preenchidos pelo visitante com nome, número do CRF e e-mail. Também deverá possibilitar a customização de campos cadastrais;
- 1.1.1.3. Fila de espera: Possibilidade automática do visitante ficar na fila de espera quando todos os atendentes estiverem ocupados. Deverá aparecer na tela do visitante qual a sua posição na fila de espera. Para o atendente deverá aparecer em sua tela quais os visitantes que estão na fila de espera;
- 1.1.1.4. Diálogo entre atendentes: Deverá permitir que os atendentes conversem entre si;
- 1.1.1.5. Redirecionamento de mensagens: Deverá permitir que os atendentes redirecionem visitantes para outros atendentes;
- 1.1.1.6. Acompanhamento dos atendimentos: Deverá possibilitar a visualização de quantos atendentes estão conectados, quantos estão em atendimento, quantos visitantes estão sendo atendidos e quantos estão na fila de espera;
- 1.1.1.7. Relatórios estatísticos: Deverá possibilitar, no mínimo, a emissão de relatórios estatísticos, tais como:
  - 1.1.1.7.1. Tempo médio dos atendimentos;
  - 1.1.1.7.2. Duração dos diálogos;
  - 1.1.1.7.3. Número de visitantes atendidos;
  - 1.1.1.7.4. Número de visitantes não atendidos;
  - 1.1.1.7.5. Número de visitante que passaram pela fila de espera;
  - 1.1.1.7.6. Número de visitantes que responderam a pesquisa de satisfação e resultados;
- 1.1.1.8. Visualização dos diálogos entre atendentes e visitantes e entre os atendentes: Deverá possibilitar a busca por data, nome do atendente e assunto;
- 1.1.1.9. Gerenciamento de contas de usuários: Deverá possibilitar a criação de, no mínimo, 50 (cinquenta) usuários, dando permissões de atendentes ou atendentes/administradores, sendo permitido 08 (oito) usuários em atendimento simultâneo;
- 1.1.1.10. Cadastro de respostas padronizadas frequentes: Deverá permitir criação de textos básicos de atendimento padrão com possibilidade de configuração pelo administrador;
- 1.1.1.11. Pesquisas de avaliação: Deverá possibilitar a criação de pesquisas de avaliação para que o visitante responda depois de ser atendido;



- 1.1.1.12. Avisos sonoros: Deverá possuir função de avisos sonoros;
  - 1.1.1.13. Envio de diálogo por e-mail ao visitante: Deverá enviar automaticamente o diálogo ao e-mail informado pelo visitante, ao final da conversa;
  - 1.1.1.14. Utilização em diversos sites: Deverá possibilitar a utilização do sistema em sites diferentes pelos mesmos atendentes, com suas próprias configurações de aparência, textos e departamentos;
  - 1.1.1.15. Departamentos: Possibilidade de dividir o atendimento on-line em departamentos diferentes;
  - 1.1.1.16. Compatibilidade com navegadores: O sistema deverá funcionar, tanto para a área do visitante quanto para a área do atendente, em diversos navegadores como Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Opera e Safari.
  - 1.1.1.17. Formulário Off-line: Deverá possuir formulário para envio de dúvida caso o chat não esteja disponível.
- 1.1.2. Manutenção e suporte:
- 1.1.2.1. As operações de manutenção constituem na correção de erros ou defeitos constatados pela CONTRATANTE ou pela CONTRATADA que interfiram nas funcionalidades ou desempenho do sistema.
  - 1.1.2.2. Compreende-se como suporte os serviços de apoio e orientação quanto ao funcionamento do sistema, objeto desta cessão de uso.
  - 1.1.2.3. A CONTRATADA deverá prestar, ao longo da vigência do contrato, serviços de manutenção e suporte técnico da solução fornecida, os quais devem contribuir para assegurar a continuidade do pleno funcionamento da solução.
  - 1.1.2.4. A CONTRATADA deverá efetuar o atendimento à CONTRATANTE, no período de segunda-feira a sexta-feira, das 08h30 às 17h30.
  - 1.1.2.5. Para atendimento, a CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo, dois dos seguintes meios de acesso:
    - d) Atendimento telefônico fixo;
    - e) Atendimento via chat; ou
    - f) Atendimento via e-mail;
  - 1.1.2.6. Acordo de Nível Mínimo de Serviço Exigido





- IV - O objetivo deste Acordo de Nível Mínimo de Serviço Exigido é definir as responsabilidades e dependências entre a contratada e o CRF-SP para os serviços contratados.
- V - Os acordos operacionais previstos neste documento não devem ter precedência nem limitar as respectivas obrigações e responsabilidades já descritas no contrato feito entre o CRF-SP e a contratada.
- VI - Este Acordo de Nível Mínimo de Serviço Exigido descreve como o CRF-SP e a contratada irão tratar seu relacionamento, para assegurar que os serviços serão corretamente entregues. Define os compromissos requeridos para a entrega dos serviços contratados.

#### 1.1.2.6.1. Severidade

- IV - Os níveis abaixo devem ser observados para classificação de severidade na abertura de chamados ao Suporte Técnico, devendo ser registrados no momento do atendimento.

Severidade	Descrição	Tempo máximo para início do atendimento
Emergencial	Falha no sistema, fora de operação, interrompido.	1 hora
Mau Funcionamento	Falha intermitente em serviços suportados que torne o ambiente lento ou em pequenos grupos a operação está afetada, mas sem interrupção. Ajustes de configuração para liberação de acesso a sites restritos ou downloads de arquivos cuja extensões estejam bloqueadas.	2 horas
Atividade Remota Programada	Realização de manutenção preventiva, atualizações e atividades agendadas.	12 horas

- V - A CONTRATADA permitirá que um técnico da equipe do CRF-SP possa realizar ajustes das permissões quanto aos acessos a sites e arquivos bloqueados aos usuários cujo objetivo é tornar a demanda destes serviços com agilidade. O CRF-SP ficará obrigado a comunicar a contratada quais alterações que realizar na solução.
- VI - Os prazos acima relacionados serão computados a partir do momento de abertura do chamado pelo funcionário do CRF-SP a central de suporte da contratada.

#### 1.1.2.6.2. Critérios para abertura de chamados técnicos

- VII - A CONTRATADA deverá prestar o serviço de suporte, em idioma português do Brasil.



- VIII - A CONTRATADA deverá manter o serviço de suporte técnico, no período de segunda-feira a sexta-feira, das 08h30 às 17h30.
- IX - A CONTRATADA deverá garantir que o CRF-SP efetue um número ilimitado de chamados de suporte durante a vigência do contrato para suprir suas necessidades de utilização, sem ônus adicional para o CRF-SP.
- X - A CONTRATADA deverá fornecer ao CRF-SP um número de telefone que possibilite ligações para o suporte técnico, para fins de abertura e acompanhamento de chamados.
- XI - Na abertura de cada chamado técnico deverá ser emitido um registro contendo informações detalhadas do chamado.
- XII - Uma vez feito o contato por este número de telefone, a contratada terá os prazos estabelecidos nos termos deste Acordo de Nível de Serviços para dar uma solução à ocorrência, conforme seu grau de severidade.

### 1.1.3. Prazo para entrega / disponibilização da solução

- 1.1.3.1. O prazo total para entrega e disponibilização do software ofertado é de até 03 (três) dias úteis, após a assinatura do contrato.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DO SIGILO E SEGURANÇA DAS OPERAÇÕES E INFORMAÇÕES**

- 2.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, 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 deverá perdurar por 30 (trinta) anos, no mínimo, após o término dos serviços contratados. Caso se verifique a quebra de sigilo das informações disponibilizadas pelo CRF-SP, serão aplicadas as penalidades previstas na Lei nº 8.666/93 e no contrato, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

## **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

- 3.1. Em cumprimento às suas obrigações, cabe à CONTRATADA, além das obrigações constantes da especificações técnicas, aquelas estabelecidas em lei, em especial as definidas nos diplomas federal e estadual sobre licitações.
- 3.2. A CONTRATADA obriga-se a:
  - a) Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o contrato, sem prévia e expressa anuência do CONTRATANTE;



- b) Auxiliar a CONTRATANTE na realização da personalização e configuração do sistema, objeto cessão de uso;
- c) Fornecer orientações quanto ao funcionamento do sistema, a fim de que os atendentes possam utiliza-lo corretamente, tirar o máximo proveito da utilização do software durante sua utilização;
- d) Fornecer o objeto contratado, conforme especificado, sempre da melhor qualidade, bem como a solucionar qualquer defeito que ocorra resultante de má qualidade.
- e) Assumir inteira responsabilidade pela execução dos serviços contratados e efetuá-los de acordo com as especificações constantes da proposta de preços, as disposições do instrumento convocatório e seus anexos, a boa técnica, as legislações e normas pertinente;
- f) Assumir a responsabilidade e o ônus pelo recolhimento de todos os impostos, taxas, tarifas, contribuições e emolumentos federais, estaduais e municipais, que incidam ou venham a incidir sobre o objeto do contrato a ser firmado e apresentar os respectivos comprovantes, quando solicitado pela CONTRATANTE.
- g) Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, em conformidade com as especificações técnicas, nos termos da legislação vigente.
- h) 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.
- i) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo dessa responsabilidade, a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento.
- j) Prestar os esclarecimentos desejados, bem como comunicar imediatamente ao CONTRATANTE, quaisquer fatos ou anormalidades que por ventura possam prejudicar o bom andamento ou o resultado final dos serviços.
- k) Comparecer, sempre que convocada, ao local designado pelo CONTRATANTE, por meio de pessoa devidamente credenciada, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, para exame e esclarecimentos de quaisquer problemas relacionados com os serviços contratados.
- l) Designar preposto para representá-la e responsável pelo acompanhamento das reclamações ou providências decorrentes da má execução dos serviços;
- m) Aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem em até 25% (vinte e cinco por cento), do valor inicial atualizado do contrato, sendo limitado em conformidade com o artigo 65, parágrafo 1º da Lei nº 8.666/93, entendendo-se como contrato todos os instrumentos mencionados no artigo 62, do mesmo diploma legal.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE**

- 4.1. Além das obrigações resultantes da observância da legislação vigente, são obrigações do CRF-SP:



- a) Exercer a fiscalização dos serviços através de 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.
- b) Comunicar a falta de cumprimento das obrigações ao encarregado da CONTRATADA e, se necessário, ao supervisor da área, para que as falhas possam ser corrigidas a tempo.
- c) Prestar à CONTRATADA e a seus representantes e funcionários, todas as informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados.
- d) Convocar a CONTRATADA para reuniões, sempre que necessário.
- e) Manter equipe interna à disposição da CONTRATADA para acompanhamento, participação em reuniões, fornecimento de informações e esclarecimentos quanto às diretrizes do trabalho;
- f) Encaminhar a liberação de pagamento das faturas da prestação de serviços aprovadas, correspondentes aos serviços efetivamente prestados pela CONTRATADA, no prazo pactuado, mediante as notas fiscais/faturas, devidamente atestadas, comunicando à CONTRATADA, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de Administração e endereço de cobrança.
- g) Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial quanto à aplicação de sanções e alterações do mesmo.

### **CLÁUSULA QUINTA – DA FISCALIZAÇÃO/CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

5.1. Não obstante a contratada 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:

- a) Acompanhar os serviços que serão executados pela CONTRATADA, em qualquer de suas fases, sem prévia comunicação.
- b) Promover as diligências necessárias de forma a acompanhar a execução do contrato;
- c) Tomar a decisão final em todos e quaisquer assuntos relativos ao objeto contratado, levando-se em conta a experiência, opiniões e sugestões da CONTRATADA;
- d) 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.
- e) Executar mensalmente a medição, descontando-se o valor devido, o equivalente à indisponibilidade dos serviços contratados e por motivos imputáveis à CONTRATADA, sem prejuízo das demais sanções disciplinares em contrato.



- 5.2. É assegurada ao CONTRATANTE a faculdade de exigir, a qualquer tempo, da CONTRATADA, documentação que comprove o correto e tempestivo pagamento de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais decorrentes da execução deste contrato.
- 5.3. A fiscalização e acompanhamento dos serviços prestados pela CONTRATADA serão feitos pelo Departamento de Atendimento, 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.

**CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

- 6.1. O presente contrato de prestação de serviços por tempo determinado terá seu início em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_ e término em \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_, podendo ser prorrogado em conformidade com o artigo 57, inciso II da Lei nº 8.666/93.

**CLÁUSULA SÉTIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 7.1. A despesa decorrente da contratação do objeto deste pregão correrá à conta de Serviço de Manutenção e Atualização de Software – Elemento de despesa: 6.2.2.1.1.01.04.04.005.008 do orçamento de 2018.

**CLÁUSULA OITAVA – DO PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

- 8.1. O CONTRATANTE deverá observar os valores abaixo descritos:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
01	Cessão de uso de software / sistema de atendimento on-line (CHAT)	08 (oito) pontos de atendimento simultâneo			

- 8.2. O pagamento será feito após a completa execução dos serviços, a contar do recebimento da nota fiscal, creditada em conta bancária da licitante, no prazo de 21 (vinte e um) dias, mediante atesto do departamento gestor do contrato. 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.
- 8.2.1. A nota fiscal poderá ser substituída por fatura ou documento equivalente, observada a legislação aplicável.
- 8.2.2. A nota fiscal deverá ser emitida, preferencialmente, na data da execução do serviço ou da entrega dos itens, para que não haja conflito na contagem dos prazos com relação a emissão e execução.
- 8.2.3. No campo para descrição na nota fiscal a empresa deverá informar os dados bancário para depósito, fazendo constar o Banco, número da Agência e Conta Corrente ou Poupança, caso a empresa opte por esta forma de pagamento. Em caso de pagamento via boleto, a empresa deverá observar as retenções previstas pelo item 8.2.4.



- 8.2.4. Para emissão da nota fiscal, a empresa vencedora deverá observar a legislação fiscal vigente e suas alterações subsequentes, especialmente a Instrução Normativa 1.234/2012 da Receita Federal, 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 (<http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=37200&visao=anotado>), devendo fazer constar no campo próprio da nota fiscal os percentuais de descontos e retenções.
- 8.2.5. 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 artigo 12 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 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.
- 8.2.6. Além do disposto no item 8.2.4., as empresas deverão também 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 8.2, devendo o mesmo considerar também o vencimento do recolhimento do referido imposto e fazer o percentual correspondente constar do campo próprio da nota fiscal.
- 8.2.6.1. 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 item 8.2.6.2.
- 8.2.6.2. Caso a CONTRATADA não observe o prazo para recolhimento do ISS e o término da contagem do prazo disposto no item 8.2.6.1 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.
- 8.2.7. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com as medições, mediante a apresentação dos originais da fatura, bem como de cópia atualizada do extrato do SICAF comprovando a situação regular da CONTRATADA.
- 8.2.7.1. Caso algum ou todos os documentos presentes no SICAF estejam vencidos, estes deverão ser apresentados nos termos do item 9.2. do Edital.
- 8.2.7.2. A não apresentação das comprovações mencionadas no item 8.2.7., assegura ao CONTRATANTE o direito de sustar o pagamento respectivo ou os seguintes.
- 8.3. No caso de eventuais atrasos, excetuando-se o previsto no item anterior, os valores serão corrigidos com base na variação *pro-rata-die* do INPC/IBGE, entre o dia do vencimento até a data da efetiva liquidação.



- 8.4. A nota fiscal deverá ser entregue no Departamento de Licitações e Contratos do CRF-SP, na Rua Capote Valente, 487 – 3º andar, no horário das 08h30 às 17h30 horas, impreterivelmente, podendo ser recusado a entrega caso não seja cumprido o horário determinado.
- 8.4.1. No caso da emissão de Nota Fiscal Eletrônica, deverá ser utilizado o e-mail: [licitacoes@crfsp.org.br](mailto:licitacoes@crfsp.org.br) para recebimento da cópia do documento.
- 8.5. O CRF-SP efetuará o pagamento do objeto contratado somente a CONTRATADA, vedada sua negociação com terceiros.
- 8.6. Não serão efetuados quaisquer pagamentos ao CONTRATADO enquanto perdurar pendência de liquidação de obrigações em virtude de penalidades, reembolso ou inadimplência contratual.
- 8.6.1. Serão abatidos do valor da fatura devido à CONTRATADA, os custos com deslocamentos, hospedagens e afins, de advogado e preposto do CONTRATANTE para defesa em ações trabalhistas diversas, propostas por funcionários da CONTRATADA.
- 8.6.2. Somente não será aplicada à CONTRATADA a providência descrita no item anterior caso elabore a respectiva defesa ou medida judicial cabível, mediante substabelecimento, submetendo-a obrigatoriamente ao crivo do CONTRATANTE.
- 8.7. 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 NONA – DO REAJUSTE

- 9.1. Os valores ofertados somente poderão sofrer reajuste após a periodicidade de 12 (doze) meses contados da data de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa se referir, ocasião em que será aplicado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), nos termos do artigo 40, inciso XI, da Lei nº 8.666/1993.

### CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESCISÃO

- 10.1. O presente contrato poderá ser RESCINCIDO de pleno direito, conforme disposições e motivos previstos nos artigos 77, 78, 79 e 80 da Lei nº 8.666/93.

### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA ALTERAÇÃO

- 11.1. Este contrato poderá ser alterado em qualquer das hipóteses previstas no art. 65 da Lei nº 8.666/93.

### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS PENALIDADES

- 12.1. Pela inexecução total ou parcial das obrigações decorridas deste pregão, o CONTRATANTE poderá, garantida prévia defesa, rescindir o contrato, caso o contratado venha a incorrer em uma das situações previstas no artigo 78 da Lei nº 8.666/93, e, segundo a gravidade da falta, poderão ser aplicadas a CONTRATADA inadimplente as seguintes penalidades cominadas no artigo 87 da lei supracitada:

- a) Advertência;



- b) Multa na importância de 15% (quinze por cento) sobre o valor global contratado, devidamente atualizado, em caso de descumprimento parcial do contrato;
- c) Multa na importância de 30% (trinta por cento) sobre o valor global contratado, devidamente atualizado, em caso de descumprimento total do contrato;
- d) Multa de 1% (um por cento) sobre o valor global contratado, devidamente atualizado, por dia corrido de atraso da prestação dos serviços ou entrega do bem, a ser cobrado pelo período máximo de 30 (trinta) dias de atraso;

II - **EXCLUSIVAMENTE** para descumprimento do tempo máximo para início do atendimento dos serviços de manutenção e suporte técnico, conforme nível de severidade, a multa estabelecida será de:

Severidade	Descrição	Tempo máximo para início do atendimento	Multa
Emergencial	Falha no sistema, fora de operação, interrompido.	1 hora	2,5% (dois vírgula cinco por cento) sobre o valor global contratado, devidamente atualizado, <u>a cada 30 (trinta) minutos de atraso</u> , a ser cobrado pelo período máximo de 6 (seis) horas de atraso <sup>1</sup>
Mau Funcionamento	Falha intermitente em serviços suportados que torne o ambiente lento ou em pequenos grupos a operação está afetada, mas sem interrupção. Ajustes de configuração para liberação de acesso a sites restritos ou downloads de arquivos cuja extensões estejam bloqueadas.	2 horas	2,5% (dois vírgula cinco por cento) sobre o valor global contratado, devidamente atualizado, <u>por hora de atraso</u> , a ser cobrado pelo período máximo de 12 (doze) horas de atraso.
Atividade Remota Programada	Realização de manutenção preventiva, atualizações e atividades agendadas.	12 horas	1% (dois vírgula cinco por cento) sobre o valor global contratado, devidamente atualizado, <u>por hora de atraso</u> , a ser cobrado pelo período máximo de 30 (trinta) horas de atraso.

- e) Suspensão do direito de licitar por prazo a ser fixado segundo a graduação que for estipulada em função da natureza da falta;
- f) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos que determinaram sua punição, ou até que seja promovida a sua reabilitação pelo CONTRATANTE.





- 12.1.1. Diante da infração, é possível a cumulação de penalidades, conforme previsão do § 2º do artigo 87 da Lei nº 8.666/93, bem como apuração posterior de perdas e danos, caso sejam dimensionados em valor superior.
- 12.1.2. Os valores das multas referidas nas alíneas “b”, “c” e “d” do item anterior serão descontados de qualquer fatura ou crédito existente no CRF-SP, em favor do licitante vencedor. Caso a multa seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada administrativamente ou judicialmente;
- 12.1.3. Em caso de interposição de recurso pela empresa sancionada, o CRF-SP poderá reter os valores referentes às multas aplicadas enquanto pendente recurso de julgamento. Após julgamento, em caso de provimento o valor controvertido retido será pago à recorrente e em caso de desprovimento o valor será incorporado ao patrimônio do CRF-SP.
- 12.1.4. São hipóteses de descumprimentos contratuais ou editalícios, mas não somente: fazer declaração falsa, comportar-se de modo inidôneo, não manter a proposta, não assinar a Ata de Registro de Preços ou o contrato, quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, dentre outros a serem julgados pelo CONTRATANTE.
- 12.2. Em caso de aplicação de penalidade, a empresa será notificada e será concedido o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentação de defesa prévia. Em caso de manutenção da penalidade imposta, a empresa será notificada e facultado novo prazo de 05 (cinco) dias úteis para interposição de recurso.
- 12.2.1. As razões e eventuais contrarrazões deverão ser **protocoladas**, em via original, no horário das 08h30 às 17h30, em dias úteis, no Departamento de Atendimento do CRF-SP – Rua Capote Valente, 487 – Térreo – CEP 05409-001 – São Paulo/SP.
- 12.3. Nos termos do artigo 7º da Lei nº 10.520/02, se o licitante deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, sem prejuízo das multas previstas neste edital e das demais cominações legais, poderá ficar, pelo prazo de até 05 (cinco) anos:
- a) Impedido de licitar e contratar com a União, suas entidades e órgãos; e,
- b) Se for o caso, descredenciado no SICAF pelos órgãos competentes.
- 12.4. A multa, definitivamente mantida após a análise de eventuais recursos, deverá ser recolhida no **prazo máximo de 10 (dez) dias corridos**, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pelo Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo – CRF-SP.

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - FORO

- 13.1. Fica eleito o foro da subseção judiciária de São Paulo (Justiça Federal), como único e competente para processar qualquer questão oriunda deste contrato, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja.



**CRF-SP**

**Conselho Regional de Farmácia  
do Estado de São Paulo**

Rua Capote Valente, 487 – Jardim América - CEP 05409-001 – São Paulo – SP  
Fone (0..11) 3067-1450 – Fax (0..11) 3064-8973 – Home Page: <http://www.crfsp.org.br>

E por estarem assim justos e contratados, assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para um só e único fim, juntamente com as testemunhas presentes ao ato.

São Paulo, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_\_.

Pela CONTRATANTE:

Pela CONTRATADA:

\_\_\_\_\_  
**Dr. Marcos Machado Ferreira**  
Presidente

\_\_\_\_\_  
**XXXXXXXXXXXXXX**  
**Representante Legal**  
(reconhecer firma em cartório)

\_\_\_\_\_  
**Dra. Danyelle Cristine Marini de Moraes**  
Diretora Tesoureira

**Testemunha**

**Testemunha**

Nome: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

R.G : \_\_\_\_\_

R.G : \_\_\_\_\_